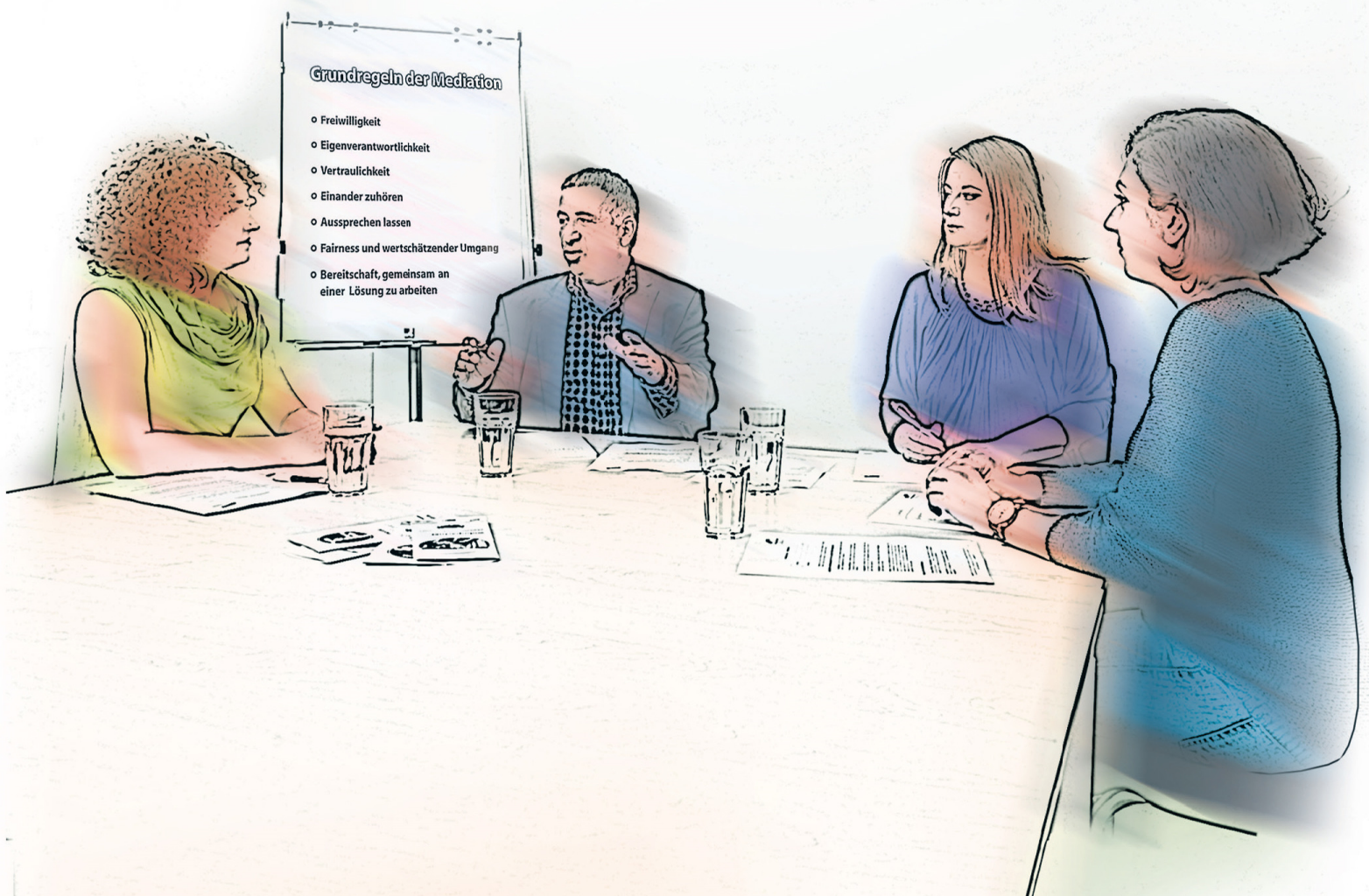


# Zuhören Stärken Vermitteln



## Grundregeln der Mediation

- Freiwilligkeit
- Eigenverantwortlichkeit
- Vertraulichkeit
- Einander zuhören
- Aussprechen lassen
- Fairness und wertschätzender Umgang
- Bereitschaft, gemeinsam an einer Lösung zu arbeiten



*„Was Paul über Peter sagt,  
sagt mehr über Paul aus als über Peter“*

Baruch de Spinoza  
Niederländischer Philosoph, 17. Jahrhundert

### **Über wohnpartner**

Gemeinsam mit den BewohnerInnen entwickeln die mehr als 150 MitarbeiterInnen von wohnpartner vielfältige Initiativen, um das Zusammenleben und die gute Nachbarschaft im Wiener Gemeindebau zu fördern und weiter zu verbessern. Dazu zählen unter anderem die Begrüßungs-Initiative Willkommen Nachbar!, der 1. Wiener Gemeindebauchor, die BewohnerInnen-Zentren oder die Unterstützung von MieterInnen-Initiativen wie Hofcafés oder Festen. Darüber hinaus vermittelt wohnpartner bei Meinungsverschiedenheiten zwischen NachbarInnen und führt kostenlos Mediationen durch. Zudem sind alle MitarbeiterInnen im Rahmen von wohnpartner unterwegs in den Sommermonaten aktiv, um für ein besseres Miteinander im Gemeindebau zu sorgen.

**[www.wohnpartner-wien.at](http://www.wohnpartner-wien.at)**

## 6 Einleitungen

- 6 **Michael Ludwig**  
Amtsführender Stadtrat für Wohnen, Wohnbau und Stadterneuerung
- Josef Cser**
- 8 Bereichsleiter wohnpartner

## 10 Ausgangssituation und Arbeitsprinzipien

- 12 **Wer wohnt im Gemeindebau?**  
Gastbeitrag von Günther Ogris, SORA Institut
- 14 **wohnpartner fördert Diversität im Wiener Gemeindebau**
- 16 **Das große Ganze:  
Über das Zusammenwirken von Konfliktarbeit und Gemeinwesenarbeit**
- 18 **Das Prinzip der Allparteilichkeit bei wohnpartner**
- 19 **Gewaltfreie Kommunikation in der Konfliktbearbeitung**
- 21 **Gemeinsam für ein gutes Zusammenleben**  
Gastkommentar von Josef Neumayer, Direktor Wiener Wohnen
- 22 **„Gemeinschaftliche Aktivitäten erhöhen die Identifikation mit der gesamten Wohnhausanlage“**  
Interview mit Barbara Jilek-Melzer, Kundenmanagement Wiener Wohnen

## 24 Konflikte als Chance

- 26 **„Wie die Mediation nach Österreich kam und aus mir eine Mediatorin wurde“**  
Claudia Huemer, Teammanagerin wohnpartner, über Ausbildung und Praxis
- 30 **Grundannahmen in der Konfliktarbeit bei wohnpartner**
- 32 **Phasen in der Konfliktbearbeitung**
- 36 **Konfliktarten**

## 38 Maßgeschneiderte Methoden

- 40 **Beratung und Coaching**
- 42 **Mediation**
- 44 **„Spannend in der Nachbarschaftsmediation ist, dass wir viel mit Emotionen zu arbeiten haben“**  
Interview mit den MediatorInnen Gabriele Komma und Michael Zumtobel
- 48 **Beispiele aus der Mediationspraxis von wohnpartner**
- 49 **Mediation mit Gehörlosen**
- 50 **Großgruppen-Mediation**
- 52 **Peer-Mediation**  
wohnpartner bildet SchülerInnen zu Peer-MediatorInnen aus
- 54 **Zusammenarbeit mit dem Österreichischen Bundesverband für Mediation (ÖBM)**
- 54 **Gemeinsam für eine bessere Konfliktkultur**  
Gastbeitrag von Valentina Philadelphly und Mathias Schuster, ÖBM
- 56 **„Die Leute sind ‚grenzenärmer‘ geworden“**  
Interview mit Georg Psota, Chefarzt der Psychosozialen Dienste Wien, PSD
- 58 **Hofpalaver – ein angeleiteter Aushandlungsprozess im Gemeindebau**

- 60 **Stiegenhausgespräche**
- 62 **Moderation**
- 64 **BewohnerInnenversammlungen**
- 65 **wohnpartner unterwegs**
- 67 **Restorative Circles – eine innovative Methode bei eskalierten Konflikten**
- 68 **„Es geht nicht um Kontrolle von oben, sondern um einen Dialog“**  
Interview mit Christa Pelikan, Expertin für Konfliktregelung im Strafrecht
- 72 **„Ich wünsche mir noch mehr Vernetzung“**  
Interview mit Anton Schmid, Stabstelle Jugendschutz MA 13

## 76 Konfliktvermittlung wirkt

- 78 **Hofgespräche zum Vorbeugen von Konflikten**
- 79 **Regelmäßige Jours Fixes mit der Bezirksvorstehung**
- 80 **Mit einem Flohmarkt zu weniger Müll und besserer Nachbarschaft**
- 81 **Vom nachbarschaftlichen Konflikt zum bunten Blumengarten**
- 82 **Der „Generationenhof“ im Alfred-Klinkan-Hof**
- 84 **Ein Gartenparadies im Robert-Uhlir-Hof**
- 85 **Auszeichnungen für wohnpartner**
- 86 **wohnpartner vermittelt sein Wissen weiter**
- 87 **Gastkommentar von Elisabeth Miksch-Fuchs**  
Wiener Wohnen Haus- & Außenbetreuung GmbH

## 88 Der internationale Blick

- 90 **EU-MIA – European Migrant Integration Academy**  
Gastkommentar von Ole Jensen, Universität Oxford
- 93 **Gemeinschaftsbasierende Konfliktlösung, Community-building und Zusammenleben in der Vielfalt**  
Gastbeitrag von Hania Fedorowicz, Obfrau des Vereins GBKL
- 95 **Umgang mit nachbarschaftlichen Konflikten in anderen Ländern**
- 95 **Konfliktmanagement in Norwegen**
- 97 **Konfliktvermittlung in der Türkei**
- 100 **Von der Türkei nach Österreich: Ein Konfliktvermittler über seinen Weg zur Mediation**
- 102 **„Am besten direkt ansprechen“ – Nachbarschaftskultur in Bosnien, Serbien und Kroatien**  
Interview mit Snježana Čalija, Lidija Kuzmanović und Duška Raica-Fröschl
- 108 **„Kauf dir kein' Hof, kauf dir 'nen Nachbarn!“**  
wohnpartner-Teamleiterin Elena Resch über außergerichtliche Konfliktregelung in Russland

## 114 Qualitätssicherung

- 114 **Handbuch Fachliche Arbeit**
- 115 **Intervision und Balint-Methode**
- 116 **Aufstellungen**
- 117 **Blickwechsel: Aufstellungen im Kontext der wohnpartner-Konfliktvermittlung**  
Gastbeitrag von Ute Hargassner
- 118 **Weiterentwicklung von Methoden: die „Projektentwicklungsspirale“**



**Liebe Leserinnen, liebe Leser,**

soziale Wohnbaupolitik ist in Wien weit mehr als der Bau von Wohnungen. Neben einem leistbaren und qualitätsvollen Wohnungsangebot stehen auch soziale Ausgewogenheit und ein gutes Zusammenleben im Mittelpunkt.

Bestes Beispiel dafür sind die rund 2.000 Wiener Gemeindebauten, in denen rund ein Drittel der Wiener Bevölkerung lebt. Weil der Stadt Wien auch die Qualität des Zusammenlebens in den Städtischen Wohnhausanlagen besonders wichtig ist, hat sie die europaweit einzigartige Serviceeinrichtung wohnpartner geschaffen. wohnpartner fördert die gute Nachbarschaft und den Zusammenhalt der Hausgemeinschaften und regt die aktive Teilhabe der Gemeindebewohnerinnen und -bewohner am gemeinschaftlichen Leben und deren Mitbestimmung bei der Gestaltung des direkten Wohnumfelds an.

Vor allem der urbane Raum ist heute auf der ganzen Welt vom Zusammenleben von Menschen unterschiedlicher kultureller Herkunft geprägt. wohnpartner lebt diese Vielfalt nicht nur vor, sondern sie ist auch wichtiger Teil des Erfolgsrezepts dieser noch jungen, im Jahr 2010 ins Leben gerufenen Einrichtung. Gemeindebaubewohnerinnen und -bewohner sind – wie auch die Gesamtbevölkerung Wiens – durch Diversität charakterisiert: Sie kommen aus Wien, den österreichischen Bundesländern, aber auch aus anderen Kulturen, haben verschiedene berufliche Hintergründe und unterschiedliche soziale und ökonomische Situationen.

Die Vielfalt der Bewohnerinnen und Bewohner in den Wohnhausanlagen, die auch unterschiedliche Altersgruppen umfasst, bringt naturgemäß verschiedene Wünsche und Interessen mit sich, für die im Sinne einer guten und lebendigen Nachbarschaft ein gemeinsamer Weg gesucht und gefunden werden sollte. wohnpartner fördert daher den Austausch und das Verständnis innerhalb der Hausgemeinschaften durch vielfältige Initiativen. Darüber hinaus vermittelt die Serviceeinrichtung aber auch, wenn es unter Nachbarinnen und Nachbarn zu Meinungsverschiedenheiten und Konflikten kommt. Zentrale Grundsätze dabei stellen die neutrale, allparteiliche Haltung der wohnpartner-Mediatorinnen und -Mediatoren, aber auch die Stärkung der Befähigung aller Konfliktbeteiligten, selbst Lösungen zu finden und umzusetzen, dar.

Der nun vorliegende, 4. Band der wohnpartner Bibliothek mit dem Titel „Zuhören-Stärken-Vermitteln“ ermöglicht Ihnen informative und interessante Einblicke in die Arbeitsweise und die vielfältigen Methoden von wohnpartner bei der Vermittlung von Meinungsverschiedenheiten und Konflikten. Ergänzt wird das Buch durch zahlreiche Interviews und Gastbeiträge mit externen Expertinnen und Experten, die mit wohnpartner eine erfolgreiche Zusammenarbeit verbindet.

Überall dort, wo Menschen zusammenkommen und zusammenleben, herrscht nicht immer ein friktionsfreies Einvernehmen. Band 4 der wohnpartner Bibliothek zeigt, wie man Konflikte als Chancen und Ausgangspunkte für eine Verbesserung des Zusammenlebens begreifen kann. Ich hoffe, dass dieses für die Konflikt- und Gemeinwesenarbeit sehr wertvolle Buch auf Ihr Interesse stößt und wünsche Ihnen viele interessante Stunden beim Lesen.

Dr. Michael Ludwig  
Amtsführender Stadtrat für Wohnen, Wohnbau und Stadterneuerung



### **Gemeinsam für eine gute Nachbarschaft**

Konflikte sind alltäglich und Teil unseres Lebens. Wir begreifen diese nicht ausschließlich als Problem, sondern sehen sie auch als große Chance: Jede erfolgreiche Konfliktvermittlung ist ein Schritt zu mehr Eigenverantwortung. Wesentlich ist, wie wir mit unterschiedlichen Interessen und Bedürfnissen umgehen.

„Gelungene Kommunikation ist eine Kunst“, schreibt Claudia Huemer, Teammanagerin bei wohnpartner, in ihrem Beitrag über die Grundannahmen in der Konfliktarbeit im Kapitel „Konflikte als Chance“. Im besten Fall nutzen wir Konflikte als Ausgangspunkt für das Klären von Themen und bringen so die Kommunikation in Gang. Und genau darum geht es auch in unserer Organisation: Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bringen die Bewohnerinnen und Bewohner miteinander ins Gespräch, vermitteln, wo sie gebraucht werden, und schaffen so die Basis für gemeinsame Aktivitäten in den Wohnhausanlagen. Die Konflikt- und die Gemeinwesenarbeit sind also eng miteinander verzahnt, verstärken und bedingen sich gegenseitig.

Tausende Gespräche tragen Jahr für Jahr dazu bei, nahe an den Themen und Interessen der Bewohnerinnen und Bewohner zu bleiben. Instrumente, die hier zum Einsatz kommen, sind zum Beispiel Begleitung, Empowerment und Förderung. wohnpartner hat seine Beratungs- und Vermittlungsmethoden in den ersten fünf Jahren seines Bestehens laufend weiterentwickelt und ist nach wie vor dabei, sein Repertoire zu erweitern und maßgeschneidert zum Einsatz zu bringen.

Dabei schöpfen wir sowohl aus dem reichen Erfahrungsschatz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als auch aus dem regelmäßigen Austausch mit anderen Einrichtungen.

Was mich dabei besonders freut: Unsere Arbeit findet auch international immer mehr Beachtung. So konnte sich etwa Ole Jensen von der Universität Oxford bei seinem Wien-Besuch im Rahmen der „European Migrant Academy“ selbst von den hohen Standards der wohnpartner-Tätigkeit überzeugen. In seinem Gastbeitrag für dieses Buch hebt er im Kapitel „Der internationale Blick“ insbesondere das Fokussieren auf das Lernen als integralen Bestandteil von wohnpartner positiv hervor. Tatsächlich haben wir uns von Beginn an als lernende Organisation verstanden. Beispielhaft möchte ich hier die von wohnpartner eigens dafür entwickelte Projektentwicklungsspirale erwähnen, die wir zum Abschluss dieses vierten Bandes der wohnpartner Bibliothek beschreiben. So ermöglichen wir es unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Bewährtes zu reflektieren, spannende neue Ansätze zu verfolgen und gemeinsam mit den Bewohnerinnen und Bewohnern Neues umzusetzen.

Ich bin davon überzeugt, dass es sich lohnt, diesen Weg gemeinsam mit unseren Kooperationspartnern fortzusetzen und so die Mieterinnen und Mieter darin zu bestärken, für ihre Anliegen und Interessen selbst einzutreten. Unsere neun wohnpartner-Teams werden sie weiterhin bestmöglich dabei unterstützen.

Mag. Josef Cser  
Leiter wohnpartner



## Ausgangssituation und Arbeitsprinzipien

**Mehr als 150 MitarbeiterInnen engagieren sich bei wohnpartner** für ein besseres Zusammenleben in Wiens Gemeindebauten. Dabei spiegeln sie die große Vielfalt unter den BewohnerInnen wieder. Mehr zur Zusammensetzung der Bevölkerung sowie zum Thema Diversität finden Sie gleich am Beginn dieses Kapitels. Lesen Sie weiters, wie wohnpartner unter dem Arbeitsprinzip der Allparteilichkeit agiert und wie Marshall B. Rosenbergs Konzept der Gewaltfreien Kommunikation anhand von vier Schritten in der Arbeit der Teams Anwendung findet. Das übergeordnete Ziel lautet, ein besseres Verständnis für die Bedürfnisse anderer zu schaffen. Gehen Sie anschließend in medias res und erfahren Sie, wie die beiden Säulen Gemeinwesenarbeit und Konfliktarbeit zusammenwirken und einander ergänzen. Schließlich bringen Josef Neumayer und Barbara Jilek-Melzer vom Kooperationspartner Wiener Wohnen auf den Punkt, wie wichtig ein gutes Zusammenspiel der Kompetenzen von wohnpartner und der Hausverwaltung Wiener Wohnen ist und wie dieses in der Praxis aussieht.

## Wer wohnt im Gemeindebau?

von Günther Ogris, SORA Institut

Vor über 100 Jahren, gegen Ende des 19. Jahrhunderts, erreichte die Zuwanderung aus den „Kronländern“ in die Haupt- und Residenzstadt Wien einen Höhepunkt. Damit wurden in der rasant wachsenden Stadt Obdachlosigkeit, das Modell der BettgeherInnen und der Überbelegung für eine Mehrheit der Bevölkerung zum Normalzustand.

Nach dem Zusammenbruch des Kaiserreichs reagierte die Wiener Stadtregierung mit einem zukunftsweisenden Wohnbauprogramm auf dieses Elend. Bereits im September 1923 wurde in der Tradition der Arbeiterwohnhäuser das Erste Wiener Wohnbauprogramm beschlossen, mit dem Ziel, innerhalb von fünf Jahren 25.000 kommunale Wohnbauten zu errichten und so die Wohnungsnot der Arbeiterinnen und Arbeiter zu lindern.

Dies war der Beginn des kommunalen Wohnbaus in Wien. Heute gibt es 220.000 Gemeindewohnungen, in denen etwa eine halbe Million Wienerinnen und Wiener leben.

Die Menschen, die in den 1920er- und 1930er-Jahren mit leistbarem Wohnraum versorgt wurden, waren also überwiegend ZuwanderInnen der ersten und zweiten Generation, und die Gemeindebauten waren eine wirkungsvolle Maßnahme zur interkulturellen Integration, indem sie vielen ArbeiterInnen eine Chance zur gesellschaftlichen Teilhabe und zum Sprung in ein besseres Leben gaben.

### Und wie ist das heute?

Die sozialen Ziele der 1920er- und 1930er-Jahre sind immer noch von Bedeutung. Jede und jeder Dritte im Gemeindebau ist heute „ArbeiterIn“, womit ArbeiterInnen im Gemeindebau heute immer noch stark überrepräsentiert.

Und da der Gemeindebau gerade einkommensschwächeren Personen offensteht, liegt auch der Anteil von arbeitslosen ArbeitnehmerInnen (11%) deutlich über dem Schnitt (7%).

Tabelle 1: Erwerbstätige – Stellung im Beruf

	Eigentum	Miete privat	Genossenschaft	Gemeindewohnung	Gesamt
Angestellte/r	58%	54%	65%	47%	55%
ArbeiterIn	9%	22%	15%	33%	21%
Beamte/r oder Vertragsbedienstete/r	14%	7%	12%	12%	11%
Selbstständig/frei	19%	16%	7%	8%	13%
<b>Gesamt</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Quelle: Statistik Austria, Mikrozensus 2012

Der Status ArbeiterIn lässt heute wie damals mit höherer Wahrscheinlichkeit auf Migrationshintergrund schließen. Eingewanderte der zweiten Generation (16%) sind im Gemeindebau deutlich überrepräsentiert; Einwanderer der ersten Generation sind ganz leicht unterrepräsentiert.

Tabelle 2: Migrationshintergrund

	Eigentum	Miete privat	Genossenschaft	Gemeindewohnung	Gesamt
Ohne Migrationshintergrund	79%	48%	72%	59%	62%
Erste Generation	16%	41%	20%	26%	28%
Zweite Generation	4%	11%	9%	16%	10%
<b>Gesamt</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Quelle: Statistik Austria, Mikrozensus 2012

Und schließlich hat das Aufeinandertreffen von Jung und Alt im Gemeindebau eine besondere Dynamik: Sowohl die Pensionistinnen und Pensionisten (28%), aber auch Kinder und Jugendliche (37%) sind überdurchschnittlich häufig vertreten (Mz 2012).

Der Gemeindebau bietet also nach wie vor eine wirkungsvolle Wohnversorgung für einkommensschwächere Haushalte. Jede/r Vierte (25%) im Gemeindebau gibt an, dass er oder sie mit dem Einkommen gar nicht oder nur knapp auskommt. Fast ebensoviele (28%) geben an, dass sie mit ihrem Einkommen „sehr gut“ auskommen. Somit ist das Gefühl, ein gutes Einkommen zu haben, im Gemeindebau viel seltener anzutreffen als im Rest der Stadt. Subjektive Armut ist hingegen im Gemeindebau deutlich häufiger als außerhalb.

Niedriges Einkommen ist nicht gleichbedeutend mit einem niedrigen Bildungsabschluss. Die Entwicklung im Gemeindebau ist im Zusammenhang mit der Entwicklung der gesamten Stadt zu sehen. Das Bildungsniveau ist im Gemeindebau in der Zeit von 1995 bis 2013 deutlich angestiegen. Der Anteil der AkademikerInnen ist in diesem Zeitraum von drei auf neun Prozent angewachsen, fast jede/r Vierte (23%) hat Matura (SOWI II, 2013). 37% der Gemeindebau-BewohnerInnen zählen zu den BildungsaufsteigerInnen (SOWI 2008). Das heißt, sie haben einen höheren Bildungsabschluss als Ihre Eltern erreicht.

Wien ist von der europäischen und österreichischen Wirtschaftsentwicklung beeinflusst und die Entwicklung der Löhne stellt insgesamt eine Herausforderung für die Stadt dar. Seit 1995 ist die untere Hälfte der Beschäftigten mit Reallohnverlusten konfrontiert. (Sozialbericht BMASK 2012, S 232). Das Wirtschaftswachstum kommt fast ausschließlich bei den Vermögenden und im obersten Fünftel der ArbeitnehmerInnen an. Der große Anteil von sozialem Wohnbau in Wien bewirkt jedoch, dass die Auswirkungen der beschriebenen Reallohnverluste in Grenzen gehalten werden. Der soziale Wohnbau ist also in den letzten Jahren noch wichtiger geworden und wird auch in Zukunft noch an Bedeutung gewinnen. Die Idee von 1923 – durch kommunalen Wohnbau einkommensschwächeren Menschen den Weg in eine bessere Zukunft zu ebnet – ist also immer noch wirksam.

Quellen: Mikrozensus 2012 - Statistik Austria, Mikrozensus 2012  
MA18, Wiener Lebensqualitätsstudien, LLQW 2003, SOWI 2008, SOWI 2013,  
BMASK, Sozialbericht 2012, S 232

### Zur Person

Günther Ogris, MA, geb. 1960 in Wien, Studium Social Science Data Analysis, Univ. Essex; Sozialwissenschaftler in den Bereichen Wahlen, Politische Kultur, Bildung, Wohnen, Lebensqualität, Evidenzbasierte Politik; Geschäftsführer des Sozialforschungsinstitutes SORA Ogris & Hofinger GmbH; Universitätsratsvorsitzender der Sigmund Freud Privatuniversität; Vorstandsmitglied von Südwind Entwicklungspolitik. [www.sora.at](http://www.sora.at)



## wohnpartner fördert Diversität im Wiener Gemeindebau



Die „Ideenbörse“ für alle MitarbeiterInnen stand im Jahr 2013 ganz im Zeichen der Vielfalt. Ein wesentliches Ergebnis war die Einrichtung einer Steuerungsgruppe zum Querschnittsthema Diversität bei wohnpartner.

Gemeindebau-BewohnerInnen sind – wie auch die Gesamtbevölkerung Wiens – durch Diversität charakterisiert: Sie sprechen unterschiedliche Sprachen, kennen und leben viele Kulturen. Zudem sind sie geprägt durch vielfältige Herkunftsbiographien, haben verschiedene berufliche Hintergründe, leben innerhalb unterschiedlicher sozialer und ökonomischer Situationen und sind verschiedenen Alters. Dieser Vielfalt mit Offenheit zu begegnen ist wesentlich, um Wohn- und Lebensumfelder als attraktiv, qualitativ und bereichernd zu erleben. Das beinhaltet vor allem auch, Herausforderungen, die aus Unterschiedlichkeiten entstehen, als Möglichkeiten des gemeinschaftlichen Fortkommens zu erkennen.

Vor diesem Hintergrund sind Wertschätzung und der Umgang mit Diversität wesentliche Handlungsprinzipien für wohnpartner, welche sich durch alle Arbeitsfelder – Gemeinwesenarbeit, Konfliktarbeit, Vernetzung – der Einrichtung ziehen. Sie spiegeln sich zudem in den Haltungen der MitarbeiterInnen wider. Die Vielfalt der BewohnerInnen städtischer Wohnhausanlagen bringt zahlreiche unterschiedliche Interessen mit sich. Um diesen in gleicher Weise zu Gehör zu verhelfen

und dort, wo es zusätzliche Unterstützung braucht, moderierend und fallweise auch medierend aktiv zu sein, bietet wohnpartner zahlreiche Angebote.

Dort, wo unterschiedliche Menschen mit vielfältigen Interessen einen gemeinsamen Raum bewohnen, gestalten und erleben, kann es zu Konflikten kommen – auch dies bedeutet gelebte Diversität. Daher ist es ein Ziel von wohnpartner, Schwierigkeiten dort zu begegnen, wo sie stattfinden, Menschen ins Gespräch zu bringen, verallgemeinernde Zuschreibungen aufzubrechen und gegenseitiges Verständnis zu fördern. Auf diese Weise können Konflikte als Chance begriffen und der Blick auf den Nutzen von Diversität gelenkt werden. Die dazu entscheidenden Ressourcen stecken in den unterschiedlichen und vielfältigen Fähigkeiten und Erfahrungen der BewohnerInnen selbst: Sie sind ExpertInnen der eigenen Lebenswelt.

Auch für die Gemeinwesenarbeit eröffnen sich damit neue Möglichkeiten. wohnpartner arbeitet mit den vorhandenen Potentialen der BewohnerInnen, vernetzt diese miteinander und arbeitet dabei auf das Ziel hin, den Aufbau von von den BewohnerInnen getragenen Strukturen zu fördern.

Für wohnpartner ist Diversität nicht nur im unmittelbaren Arbeitsfeld ein Thema. Sie ist auch ein Grundprinzip in der Anstellungspolitik, in der internen Weiterbildung sowie in der Organisationskultur. MitarbeiterInnen bei wohnpartner haben unterschiedliche berufliche Hintergründe und bringen so vielfältige Inhalte, Zugänge und Arbeitsweisen ein. Weiters wird auf ein ausgewogenes Verhältnis von weiblichen und männlichen MitarbeiterInnen sowie auf einen guten Mix aus jüngeren und älteren MitarbeiterInnen geachtet. Das geschieht im Sinne des intergenerationalen Lernens der MitarbeiterInnen sowie auch im Hinblick auf einen optimalen Zugang zu den Zielgruppen. Nicht zuletzt sprechen wohnpartner-MitarbeiterInnen zahlreiche Sprachen. Vereinzelt beherrschen MitarbeiterInnen sogar bis zu vier oder fünf Sprachen. Insgesamt werden innerhalb der Organisation etwa dreißig verschiedene Sprachen gesprochen. Etwa vierzig Prozent der MitarbeiterInnen haben Wurzeln, die von Norwegen, Spanien, Serbien und Kroatien bis in die Türkei und über Europa hinaus etwa in den Irak und nach Indien, nach Ruanda oder nach Südamerika reichen.

Darüber hinaus bietet wohnpartner seinen MitarbeiterInnen zahlreiche Schulungen und Weiterbildungen an, um der innerbetrieblichen Diversität als auch den Diversitätsanforderungen in der Arbeit vor Ort gerecht zu werden. Abgesehen davon ist auch das generelle Zusammenarbeiten in einem Team ein Lernfeld: Der alltägliche Umgang miteinander, verschiedene Herangehensweisen und unterschiedliche Erfahrungen spielen hier eine große Rolle. So können die MitarbeiterInnen voneinander lernen, Dinge anders zu sehen und auch unterschiedlich an Herausforderungen heranzugehen. Gleichzeitig wird damit in allen Teams jener Umgang mit Vielfalt gelebt, den sich wohnpartner auch als Ziel in der Arbeit mit den BewohnerInnen des Wiener Gemeindebaus gesetzt hat.



## Das große Ganze: Über das Zusammenwirken von Konfliktarbeit und Gemeinwesenarbeit

von Angelika Schäfer-Weibold



Konfliktarbeit und Gemeinwesenarbeit sind eng miteinander verknüpft – wohnpartner betrachtet sie immer als Einheit.

Konflikte können Auslöser sein, um gemeinsame Prozesse in Wohnhausanlagen zu starten, Vernetzung kann Prozesse im Gemeinwesen ermöglichen und Begegnungen im Rahmen der Gemeinwesenarbeit werden als Beiträge zur Konfliktlösung genutzt. Ziel ist immer das große Ganze, nämlich ein lebenswertes, nutzungsoffenes und bedürfnisgerechtes Wohnumfeld. So können Begegnungen stattfinden und Rückzugsräume respektiert werden.

In der fachlichen Arbeit zielt die Unterstützung auf verschiedenen Ebenen darauf ab, dass BewohnerInnen ihr Lebensumfeld aktiv mitgestalten und darin gestärkt werden, Konflikte selbst zu regeln. Ganz im Sinne des „Empowerments“ finden sie so eigene Lösungen, wodurch sich ihre individuellen Handlungsmöglichkeiten erweitern.

### **wohnpartner klärt genau ab und vermittelt**

Meist kontaktieren BewohnerInnen die wohnpartner-Teams mit einem konkreten Anliegen persönlich oder telefonisch. Aber auch über Verwaltung, Politik und andere Institutionen gelangen Anliegen von MieterInnen zu wohnpartner. Mittels eines ersten Abklärungsgesprächs werden die vorgebrachten Themenbereiche erhoben, analysiert und strukturiert. Je nach Themenbereich wird die sogenannte Drehscheibenfunktion von wohnpartner wirksam. Dabei kann es sich um die Vermittlung zu anderen zuständigen Einrichtungen und Firmen bezüglich baulicher, rechtlicher oder sozialer Anliegen handeln. Sind von einem Konflikt mehrere Interessensgruppierungen betroffen, kann es sinnvoll sein, einen Gemeinwesen-Prozess zu starten.

Durch die genaue Analyse der herangetragenen Themen können die MitarbeiterInnen dahinterliegende Bedürfnisse erkennen und bearbeiten. Dies führt mitunter zur Erkenntnis, dass das geäußerte Thema eine größere Gruppe von MieterInnen betrifft. So kann beispielsweise ein Nachbarschaftskonflikt auf ein Kommunikationsproblem in der gesamten Wohnhausanlage hinweisen.

Daher stehen vielfältige Methoden, sowohl aus der Konfliktarbeit als auch aus der Gemeinwesenarbeit, zur Auswahl. Gemeinwesenarbeit kommt dann zum Einsatz, wenn die Bearbeitung des Themas in der gesamten Wohnhausanlage für alle zufriedenstellender ist.

Sie bedient sich Methoden aus verschiedenen Bereichen, wie der Sozialarbeit, der Soziologie, der Ökonomie, der Psychologie, der Sozialgeographie, der Raumplanung, den Politikwissenschaften und der Kunst. Konfliktarbeit und Gemeinwesenarbeit orientieren sich gleichermaßen an den Bedürfnissen der Menschen und fördern die Eigeninitiative.

### **wohnpartner stärkt die Eigenverantwortung**

Ein erfolgreicher Gemeinwesen-Prozesses oder eine nachbarschaftlichen Konfliktvermittlung mündet in eine gelungene Aushandlung, eine veränderte Situation oder die Übergabe in die Selbstorganisation durch BewohnerInnen. Bei der Übergabe an die BewohnerInnen geht es darum, dass sich die wohnpartner-MitarbeiterInnen sukzessive aus den laufenden Prozessen zurückziehen und die Verantwortung für die Aufrechterhaltung aufgebauter Strukturen wieder an die AkteurInnen vor Ort abgeben.

### **Die Autorin**

Mag.<sup>a</sup> (FH) Angelika Schäfer-Weibold, geboren 1969 in Wien. Kindergartenpädagogin, Absolventin der Akademie für Sozialarbeit, Wien und Fachhochschule für Soziale Arbeit, St. Pölten. Zwölf Jahre Jugendarbeit in Wien Ottakring, sieben Jahre Leiterin. Zehn Jahre Lehrauftrag Erlebnispädagogik, Fachhochschule für soziale Arbeit. 2007 bis 2009 Gemeinwesen- und Konfliktarbeit bei der Gebietsbetreuung für städtische Wohnhausanlagen, 2010 bis 2011 Leiterin des wohnpartner-Teams 14\_15\_16. Seit 2012 stellvertretende Leiterin der Stabsabteilung „Fachliche Entwicklung und Qualitätssicherung“ bei wohnpartner.



## Das Prinzip der Allparteilichkeit bei wohnpartner

von Tove Raiby

Der Begriff Allparteilichkeit kommt aus der Mediation und bedeutet: „dass man (...) für die Sichtweisen aller Konfliktparteien dasselbe Verständnis hat und damit quasi „auf beiden Seiten“ steht. Eine einseitige Parteinahme sowie jede Ungleichbehandlung sollte damit vermieden werden. Allparteiliches Vorgehen bedeutet darüber hinaus ein aktives Eintreten für alle Betroffenen. Die MediatorInnen verbinden die notwendige Neutralität oder Distanz mit wechselnder Zuwendung und Parteinahme für alle Beteiligten (...). Die Mediatorin oder der Mediator formulieren keine Vorschläge zur Lösung. Die Aufgabe lautet vielmehr, den Parteien innerhalb eines strukturierten Prozesses zu helfen, dass sie ihrerseits Lösungsansätze finden.“<sup>1</sup>

„Wichtigste Grundidee der Mediation ist die Eigenverantwortlichkeit der Konfliktparteien: Der Mediator ist verantwortlich für den Prozess, die Parteien sind verantwortlich für den Inhalt. Dahinter steht der Gedanke, dass die Beteiligten eines Konflikts selbst am besten wissen, wie dieser zu lösen ist, und vom Mediator lediglich hinsichtlich des Weges dorthin Unterstützung benötigen.“<sup>2</sup>

### Allparteilich bedeutet nicht, unparteilich oder neutral zu sein

wohnpartner ergreift Partei für die BewohnerInnen und vertritt deren Interessen gegenüber der Öffentlichkeit, aber auch in deren Gesamtheit. Die Menschen haben meist nur den Wohnraum gemeinsam und sind sonst hinsichtlich ihrer Interessen, Bedürfnisse, Themen und Anliegen sehr heterogen oder divers zusammengesetzt. Daraus resultierende Konflikte zu managen ist Teil des Auftrags von wohnpartner, der von einem intermediären Ansatz geleitet ist. Die Organisation unterstützt die Menschen, ihre Aushandlungsprozesse selbst zu führen und Lösungen zu erarbeiten – die MitarbeiterInnen begleiten und moderieren diese Prozesse nur.

Der allparteiliche Ansatz verstellt nicht die Sicht auf unterschiedliche Machtverhältnisse innerhalb des „KundInnenkreises“. wohnpartner reflektiert parteilich, wenn es darum geht, Gruppen im Gemeindebau wahrzunehmen und sichtbar zu machen, die schwächer oder nicht in der Lage sind, für ihre Anliegen selbst einzutreten. Wenn diese zusätzliche Unterstützung benötigen, setzt sich wohnpartner mit den jeweiligen Einrichtungen in Verbindung. Diese sind ExpertInnen für deren Zielgruppe und haben einen parteilichen Auftrag, für diese zu arbeiten. Diese Kooperationen gewährleisten, dass der allparteiliche Ansatz und der Auftrag intermediär zu agieren nicht gefährdet werden.

### Literaturhinweis

Parteilichkeit in der Sozialen Arbeit – Luise Hartwig/Joachim Merchel (Hrsg.) Forschung, Studium und Praxis. Schriften des Fachbereichs Sozialwesen der Fachhochschule Münster

<sup>1</sup> Quelle: www.tao.co.at Team für angewandte Psychologie und Organisationsberatung

<sup>2</sup> Quelle: www.haslerkinold.de Hasler & Kinold Rechtsanwälte

### Zur Person

Tove Raiby ist Mediatorin mit interkulturellen Kompetenzen. Bevor sie 1987 nach Wien kam, war sie Kommunalpolitikerin in Norwegen. Ihre Stationen in Wien: Mitarbeiterin im Bruno Kreisky Forum mit Verantwortung für das Middle East Youth Peace Forum, danach mehrere Jahre Gebietsbetreuerin in Wien-Ottakring. Seit 2009 leitet Tove Raiby die „Fachliche Entwicklung und Qualitätssicherung“ bei wohnpartner.



## Gewaltfreie Kommunikation in der Konfliktbearbeitung

Ich möchte respektiert werden.

Was heißt das?

Ich bitte Sie, mich im Stiegenhaus zu grüßen.

Dazu bin ich gern bereit.

Kommunikation und Begegnung spielen bei der Konfliktlösung und Konfliktprävention eine zentrale Rolle. Daher arbeitet wohnpartner mit unterschiedlichen Methoden, die eine direkte Auseinandersetzung mit den Betroffenen voraussetzen. Damit diese Konfliktbearbeitungen konstruktiv und förderlich für die Auflösung der angespannten Situation sind, ist es wichtig, die Konfliktparteien kompetent zu begleiten. Die von dem Amerikaner Marshall B. Rosenberg entwickelte Methode der „Gewaltfreien Kommunikation“ beinhaltet wesentliche Grundprinzipien, die in allen Arten von Konfliktlösungsgesprächen essentiell sind. Sie ermöglichen die Einfühlung in den anderen Menschen bei gleichzeitiger Berücksichtigung der eigenen Bedürfnisse.

Der wichtigste Punkt in dem Prozess ist das gegenseitige Verstehen. Dies wird wiederum durch gegenseitiges Zuhören und die Beschreibung der eigenen Gefühle, Bedürfnisse und Beobachtungen ermöglicht. In Konfliktsituationen ist es den Parteien anfangs oft nicht möglich, das nötige Vertrauen zur anderen Konfliktpartei zu haben – welches jedoch die Grundlage für Verständnis und Akzeptanz der geäußerten Gefühle und Bedürfnisse darstellt. wohnpartner-MitarbeiterInnen agieren hierbei als sogenannte „Katalysatoren“ oder „ÜbersetzerInnen“. So entsteht Vertrauen, und Verständnis zwischen den Konfliktparteien wird möglich.

Wenn in Vorgesprächen oder im Laufe des gemeinsamen Konfliktbearbeitungsgesprächs der betroffenen Parteien Schulduweisungen oder Abwertungen geäußert werden, können vier Schritte dabei helfen, Konstruktivität und Einfühlungsvermögen im Gespräch (wieder)herzustellen.

### Zur Person

DI<sup>in</sup> Ulrike Freigaßner-Hauser, geb. 1973 in Wien. Studium der Landschaftsplanung und -pflege, Universität für Bodenkultur in Wien. Ausbildungen für Großgruppenmoderation und -mediation und Spezialisierung auf das Thema Partizipation. Ab 2001 Gemeinwesenarbeit und Konfliktvermittlung bei der Gebietsbetreuung für städtische Wohnhausanlagen, seit 2010 bei wohnpartner in der Stabsstelle „Fachliche Entwicklung und Qualitätssicherung“ tätig.



## Die vier Schritte im Modell der Gewaltfreien Kommunikation

### 1. Beobachten ohne zu bewerten

Wertungen bei der Beschreibung des Konflikts rufen in vielen Fällen eine Verteidigungs- oder Abwehrhaltung hervor. Wenn Betroffene Verallgemeinerungen wie „immer“ oder „dauernd“ und Abwertungen äußern, begleiten die Konflikt-ModeratorInnen sie zu einer konkreten Situationsbeschreibung entlang der Tatsachen.

### 2. Entstehende Gefühle wahrnehmen und ausdrücken

Solange Anschuldigungen im Raum stehen, können die Konfliktparteien die Gefühle des Gegenübers nicht wahrnehmen oder anerkennen. Bei der Beschreibung ihrer Gefühle helfen wohnpartner-MitarbeiterInnen den Betroffenen bei der Formulierung. Dies damit hier nicht indirekt Beschuldigungen – wie beispielsweise „ich fühle mich unterdrückt“ – enthalten sind. Die Betroffenen werden ermutigt zu sehen, dass die Verantwortung für den Umgang mit dem eigenen Gefühl immer bei ihnen selbst liegt.

### 3. Bedürfnisse äußern

Eng verbunden mit der Beschreibung der Gefühle ist die Äußerung der Bedürfnisse. Man übernimmt Verantwortung für seine Gefühle, wenn man seine Bedürfnisse erkennt und benennt. Die Gewaltfreie Kommunikation geht davon aus, dass die Handlung einer Person lediglich Auslöser für Gefühle einer anderen ist – nicht aber dessen Ursache. Die Ursache für unsere Gefühle liegt in den Bedürfnissen, die bei den verschiedenen Menschen unterschiedlich sein können. Es kann wesentlich zur Entflechtung eines Konfliktes beitragen, die eigenen Bedürfnisse zu artikulieren und sie nicht unbewusst als selbstverständlich vorauszusetzen und die andere Person dafür verantwortlich zu machen. Bei diesem Schritt ist oftmals die gute „Vorarbeit“ durch wohnpartner-MitarbeiterInnen entscheidend. Um die eigenen Bedürfnisse erkennen oder äußern zu können, ist viel Einfühlung in sich selbst notwendig. Viele Menschen brauchen Begleitung hierzu.

### 4. Eine konkrete, machbare Bitte an das Gegenüber richten

In diesem Schritt ist es wichtig, dass die geäußerte Bitte eine Aktion beschreibt. „Ich bitte Dich, mich zu respektieren“ ist ein zu übergeordnetes Anliegen und muss noch konkretisiert werden: „Ich bitte Dich, mich im Stiegenhaus zu grüßen“. Die dahinterliegende Haltung oder Grundannahme ist die, dass Menschen gerne geben, aber nur wenn sie es freiwillig tun können. Wie zuvor erwähnt ist es in den meisten Fällen für die betroffenen Konfliktparteien nicht selbstverständlich, in dieser Form zu kommunizieren. Es bedarf im Vorfeld vieler Gespräche und gut ausgebildeter MitarbeiterInnen, um den Betroffenen die eigenen Gefühle und Bedürfnisse ins Bewusstsein zu rufen. Dies geschieht grundsätzlich in Einzelgesprächen vor dem gemeinsamen Treffen der Konfliktparteien, kann aber auch im Laufe einer Mediation erfolgen. Es ist der Schlüssel für Verständnis und den Beginn der Auflösung starrer Konfliktsituationen.

#### Zur Person

Mag. Wolfgang Weilharter MA, geb. 1965 in Schwarzach/Pongau in Salzburg. Seit 2010 fachlicher Mitarbeiter und Mediator im wohnpartner-Team 14\_15\_16. Studium der Katholischen Theologie und Erwachsenenbildung. Langjährige Erfahrungen in der interkulturellen Gemeinwesenarbeit und Friedensarbeit nach den Kriegen im ehemaligen Jugoslawien. Mitglied und Trainer des Netzwerkes „Gewaltfreie Kommunikation“.



## Gemeinsam für ein gutes Zusammenleben

### Der Direktor der Hausverwaltung Wiener Wohnen, Josef Neumayer, über Herausforderungen im Zusammenleben in der Großstadt und wie diese gemeinsam gemeistert werden.

Rund 500.000 Bewohnerinnen und Bewohner zählt der Wiener Gemeindebau, der mit seinen großzügigen Grün- und Erholungsräumen und dem hohen Anteil an individuellen Freiflächen wie Balkonen oder Loggien, eine einzigartige Atmosphäre bietet. Dennoch: wo viele Menschen mit- und nebeneinander leben, treffen auch immer unterschiedliche Bedürfnisse aufeinander.

Wo das so ist, sind auch Konflikte unvermeidbar. Jeder Mensch hat ein anderes Verständnis davon, was geduldet werden sollte und was nicht, wo Grenzen zu ziehen sind und wo sie ausgeweitet werden sollten. Das ist kein neues Phänomen! Seit Generationen ist etwa Lärm ein Thema bei Konflikten zwischen Nachbarinnen und Nachbarn: In welcher Lautstärke dürfen Kinder im Hof spielen? Darf mein Nachbar am Sonntag seinen Wandschrank montieren?

Fragen wie diese sind keine Besonderheiten des Gemeindebaus. Als Verwaltung der rund 2.000 Gemeindebauten ist es uns aber ein Anliegen, das Zusammenleben zwischen den Menschen möglichst angenehm und konfliktfrei zu gestalten. Dafür gibt es die Hausordnung. Diese kann und soll aber nicht alles bis ins kleinste Detail regeln.

Mit wohnpartner haben wir eine Institution, die uns in unserem täglichen Bemühen um das gute Zusammenleben unterstützt. Eine gute Nachbarschaft ist eine, in der sich alle wohlfühlen. Von der Mediation bei kleinen Streitereien zwischen einzelnen BewohnerInnen bis hin zu großen Festen, Veranstaltungen und sportlichen Aktivitäten für ganze Wohnanlagen reicht die Palette. Rasch, kreativ und nachhaltig – so würde ich die Zusammenarbeit beschreiben. Empathie und Geduld, zwei Eigenschaften, die die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der wohnpartner auszeichnen!

Ein Wunsch für die Zukunft? Stärkung der nachbarschaftlichen Eigenverantwortung als Maxime. Durch die Arbeit mit vielen das freundliche Miteinander aller in den Wohnanlagen zu erhöhen und Konflikte zwischen Einzelnen zu verringern.

#### Zur Person

Ing. Josef Neumayer ist seit dem Jahr 1975 bei der Stadt Wien tätig. Er trat damals in die MA34, Baugruppe „Amts- und Schulhäuser“ ein. Danach arbeitete er unter anderem in der Gruppe „Wohnhausneubau“, als Leiter der Gruppe „Rathaus und umgebende Objekte“ und Leiter der Haustechnik der damaligen MA23, bevor er im Jahr 2003 die Leitung der MA34 – Bau- und Gebäudemanagement übernahm. Seit November 2011 leitet er als Direktor die Unternehmung Stadt Wien – Wiener Wohnen. [www.wienerwohnen.at](http://www.wienerwohnen.at)



## „Gemeinschaftliche Aktivitäten erhöhen die Identifikation mit der gesamten Wohnhausanlage“

Die Leiterin des Kundenmanagements im Gebietsteil West bei Wiener Wohnen, Barbara Jilek-Melzer, über die intensive Zusammenarbeit mit wohnpartner und die Bedeutung von MietervertreterInnen als kommunikative Ansprechpersonen in der Wohnhausanlage.



„Durch diese gemeinschaftlichen Aktivitäten werden die Leute sensibilisiert und es wird auch die Barriere des ersten Kennenlernens überwunden.“

### Sie sind schon seit rund 20 Jahren für Wiener Wohnen tätig, welche Aufgaben nehmen Sie als Gebietsleiterin wahr?

**Jilek-Melzer:** Ich bin seit 1994 bei Wiener Wohnen tätig, in meiner heutigen Funktion seit September 2013. Als eine von drei Leiterinnen und Leitern im Gebietsteil West bin ich für das Kundenmanagement zuständig. Es gibt außerdem noch je einen Leiter der technischen und der kaufmännischen Hausverwaltung. Unsere Kundenmanager arbeiten stark mit den wohnpartner-Teams zusammen. Unsere Aufgabe ist die Betreuung und Servicierung der Kunden. Meine Mitarbeiter sind als Erstansprechpartner für die Kunden unter anderem auch für Beschwerden zuständig. Meine Aufgabe ist es, auf die Qualität zu achten und darauf zu schauen, wo wir uns verbessern können. Wir sind Schnittstelle zu den wohnpartner-Teams, mit denen ich bei komplexeren Fällen, Hofthematiken, aber auch bei vielen Projekten zu tun habe.

### Wie funktioniert die Zusammenarbeit mit wohnpartner?

**Jilek-Melzer:** Ich pflege den Kontakt aktiv und finde die Zusammenarbeit sehr gut. Eine noch stärkere Zusammenarbeit wäre manchmal nicht schlecht, von der Einbindung und Abstimmung her.

Manchmal ist es so, dass wir bei Konflikten nicht zuständig sind, weil es noch keinen Verstoß gegen die Hausordnung gibt. Dann geben wir den Fall an wohnpartner weiter. Die Kollegen von wohnpartner laden die Leute ein und setzen sich mit ihnen zusammen, um die Themen zu besprechen. Wenn diese dazu nicht bereit sind, kommt der Fall wieder zu uns. Da könnte man sicher noch enger zusammen arbeiten.

### Beobachten Sie Änderungen im Umgang mit Konflikten?

**Jilek-Melzer:** Sobald es wärmer wird, haben wir vermehrt mit Hofkonflikten zu tun. Mein persönlicher Eindruck ist: Die Anliegen werden banaler, die Toleranzgrenze sinkt. Der Nachbar kommt einem viel schneller auffällig vor. Die Eigenverantwortung sinkt, das heißt, dass man zuerst untereinander bespricht, was störend ist. Viele Leute wollen ihre Probleme von anderen gelöst bekommen. Die Mentalität lautet „My home is my castle“. Was der Nachbar macht, ist vielen egal. Es gibt sowohl Beispiele für ein positives Miteinander als auch, dass sich Leute zurückziehen und sich schon beim kleinsten Lärm aufregen, wie etwa bei einer Einweihungsparty. Wenn es jemanden gibt, der sich um die Kommunikation kümmert, wie zum Beispiel ein Mietervertreter, dann stelle ich schon fest, dass es besser läuft. In der Wohnhausanlage Sandleiten sind sowohl die Mietervertreterin als auch Ihr wohnpartner-Kollege sehr aktiv, dort funktioniert das Miteinander sehr gut und die Leute verstehen sich besser.

### Was ist die wesentliche Veränderung aus Ihrer Sicht, seit es wohnpartner gibt?

**Jilek-Melzer:** Ich kann seitdem bei Problemen, die offensichtlich privater Natur sind, wohnpartner hinzuziehen. Was Ihre Kollegen machen, ist sicher nicht einfach. Das kann nicht jeder. Ich bin froh, dass es wohnpartner gibt und die Kollegen uns Arbeit abnehmen. Ich finde die schwerpunktmäßigen Aktivitäten positiv, weil sie das Miteinander fördern und sich die Menschen mit der gesamten Wohnhausanlage identifizieren, nicht nur mit ihrer Wohnung. Durch diese gemeinschaftlichen Aktivitäten werden die Leute sensibilisiert und es wird auch die Barriere des ersten Kennenlernens überwunden. Die Rolle von wohnpartner sollte aber noch klarer gemacht werden.

### Wie könnte das noch besser gelingen?

**Jilek-Melzer:** Wir können konsequent dabei bleiben, an wohnpartner zu verweisen, wenn es sich um keine Verstöße gegen die Hausordnung handelt. Wenn klarer wird, welche Formen von Unterstützung wohnpartner geben kann, werden auch noch mehr Menschen diese Angebote nutzen. Vielleicht trauen sich Ältere nicht so richtig, zu wohnpartner zu kommen. Da könnten die Kollegen auch persönlich hinschauen.

### Haben Sie noch einen Wunsch für die Zusammenarbeit in Zukunft?

**Jilek-Melzer:** Dass man sich bei ungelösten Fällen gemeinsam überlegt, wie eine Konfliktvermittlung doch noch erfolgreich sein kann.

### Zur Person

Barbara Jilek-Melzer, geb. 1973 in Wien. Seit 1994 bei der Stadt Wien, Wiener Wohnen (damals MA52) beschäftigt, bis 1999 in der Zentrale, danach als kaufmännische Referentin für einen Teil des 15. Bezirks zuständig. Von Mitte 2002 bis August 2013 in der Leitung des Kundendienstzentrums 9, verantwortlich für die kaufmännischen Bereiche der Bezirke 1, 2, 8, 9 und 20. Seit September 2013 Gebietsteilleiterin Kundenmanagement für den Westen (Bezirke 6 bis 9, 13 bis 19). [www.wienerwohnen.at](http://www.wienerwohnen.at)



# Konflikte als Chance

**wohnpartner sieht bei Konflikten genau hin** und fördert so unterschiedliche Bedürfnisse zu Tage, um diese bearbeitbar zu machen. Die Grundvoraussetzung ist dabei immer, dass beide Parteien dazu bereit sind, zur Lösung beizutragen. Auf dem Weg dorthin ist vielfach Mediation das Mittel der Wahl. Lesen Sie in einem Beitrag von wohnpartner-Teammanagerin Claudia Huemer über ihren Werdegang zur Mediatorin sowie über die Rahmenbedingungen von Ausbildung und Arbeitsalltag. Erfahren Sie außerdem, von welchen Grundannahmen wohnpartner innerhalb der Konfliktarbeit ausgeht und welche Phasen die MitarbeiterInnen dabei von der ersten Abklärung bis zum Abschluss eines Falls durchlaufen. Um MieterInnen erfolgreich zu beraten und zu unterstützen, hat wohnpartner verbindliche Standards entwickelt, die in diesem Kapitel beschrieben sind. All das trägt dazu bei, das bereits erwähnte Prinzip der Allparteilichkeit zu wahren, erfolgreich zu vermitteln und die Basis für ein besseres Miteinander zu legen.

## „Wie die Mediation nach Österreich kam und aus mir eine Mediatorin wurde“

**Claudia Huemer**, Teammanagerin bei wohnpartner, über die ersten Schritte dieser noch jungen Disziplin in Österreich. Ein Blick auf die Ausbildung und die Praxis bei wohnpartner.



Während meines Studiums der Kommunikations- und Politikwissenschaften an der Universität Wien war ich als freie Redakteurin im österreichischen Rundfunk und auch für Tageszeitungen tätig. Schon dort waren gesellschaftspolitische Themen mein Schwerpunkt und meine besondere Qualität war das Stellen von Fragen.

Was mich nicht zufriedenstellte, war die mangelnde Tiefe, die die Beiträge dann aufgrund der vorhandenen Sendezeit oder der thematischen Ausrichtung hatten. Ich stellte für mich fest, dass ich den Sichtweisen der Menschen, die ich interviewen durfte, gern mehr Aufmerksamkeit schenken wollte, als dies im journalistischen Kurzzeitgedächtnis möglich war.

Gleichzeitig trat eine familiäre Veränderung ein: Ich war inzwischen Mutter geworden und meine Interessen verschoben sich auf das Thema „Rechte der Kinder“. Im Rahmen einer Tagung, die ich dazu für die Kinder- und Jugendanwaltschaft Wien organisierte, lernte ich zwei MediatorInnen aus Deutschland kennen. Die Tätigkeit, zum Wohle der Kinder mit den Eltern an Konfliktlösungen zu arbeiten, erschien mir sehr sinnstiftend. Daher nutzte ich die Karenzzeit zwischen meinen beiden jüngeren Kindern und nahm an der ersten Mediationsausbildung in Österreich teil. Ich war eine der jüngsten TeilnehmerInnen und einige der damaligen KollegInnen sind auch heute noch in der Mediationsszene tätig und bekannt.

Wir PionierInnen der Mediation – auch von der damaligen Familienministerin zu Beginn der Ausbildung als HoffnungsträgerInnen inauguriert – leisteten abgesehen von der Mediationsarbeit Aufklärungsarbeit in ganz Österreich. Zudem gründeten wir Verbände, informierten Medien und versuchten Fachstellen wie etwa die Jugendämter von der Sinnhaftigkeit von Mediation zu überzeugen. Zu dieser Zeit existierten keine Mediationsfelder abseits der Familienmediation. Sie wurden erst von uns aufbereitet.

Bei mir waren das schon sehr bald Fälle mit interkulturellem Kontext, in Teams oder NGOs, sehr viel Pionierarbeit in den Schulen (Peer-Mediation) und auch in Feldern, bei denen andere skeptisch waren (Berufsschulen, Jugendeinrichtungen, etc.).

Mediation war von da an mein beruflicher Lebensinhalt, meine Überzeugung, meine Berufung. In allen beruflichen Entwicklungsstufen habe ich bisher mit Mediation gearbeitet, neue Wege gesucht und gefunden – immer davon überzeugt, dass gemeinsame Lösungen der einzig sinnvolle Weg bei Konflikten sind. Die Geburtsstunde der Mediation in Österreich und meine persönliche Geburtsstunde als Mediatorin sind also ident.

### **Mediation und wohnpartner**

Schon während meiner langjährigen Tätigkeit als Gebietsbetreuerin in Wien Favoriten wurde in meinem Team mit Mediation gearbeitet. 2007 wurde der interkulturelle MediatorInnenpool – eine Co-Mediation mit KollegInnen, die andere Muttersprachen mitbringen und Wissen aus anderen Kulturen besitzen – gegründet, und ab dann von mir verwaltet und fachlich angeleitet. In allen Bezirken Wiens wurden von nun an positive Erfahrungen mit dieser Art von Mediation gesammelt. Als dann 2010 wohnpartner gegründet wurde, stand außer Frage, dass diese Methode ein ganz wesentliches Arbeitsinstrument für uns sein würde.

Mediation und wohnpartner gehören nicht nur zusammen, die allparteiliche Grundhaltung der Mediation bestimmt unsere Gesamthaltung im Kontext der Stadt Wien. Wir sind stets vermittelnd tätig, berücksichtigen alle Interessen, die von Relevanz sind, wir urteilen und richten nicht – wir begleiten Kommunikationsprozesse, die natürlich auch konflikthaft sein können. So kann man sagen, wenn man den Mediationsbegriff sehr weit fasst, dass alles, was wohnpartner macht, Mediation ist.

## Rahmenbedingungen für Mediation in Österreich und bei wohnpartner

### Ausbildung

In Österreich ist der Zugang zur Mediation mittels eines Zivilrechtsmediationsgesetzes aus dem Jahr 2003 und einer dazugehörigen Ausbildungsverordnung geregelt.

Demnach steht die Mediation als Berufsfeld allen Zugangsberufen offen – anders als in vielen anderen EU-Ländern. Dafür ist der Ausbildungsstandard mit 365 Stunden sehr hoch angesetzt. Dennoch ließen sich in den ersten Jahren rund 6.000 ÖsterreicherInnen zur/m MediatorIn ausbilden und in weiterer Folge in die Liste der ZivilrechtsmediatorInnen des Bundesministeriums für Justiz eintragen. Mittlerweile ist der große Boom vorbei. Die meisten MediatorInnen haben nicht überzeugend viele Praxisfälle und so hält die Liste derzeit bei etwa 3.000 eingetragenen MediatorInnen.

Als langjährige Ausbilderin kann ich sagen, dass die meisten Inhalte, die in der Ausbildungsverordnung verpflichtend für alle Ausbildungsinstitute angegeben sind, sinnvoll gewählt sind. Es geht um praktische Erfahrung in Gesprächsführung, um Wissen über Konflikte, aber auch um Grundwissen in den Bereichen Psychologie, Ökonomie und Recht, worüber ein/e MediatorIn verfügen sollte.

Der wesentlichste Bereich der Ausbildung ist aber die praktische Anwendung, das Üben und nicht zuletzt der unumgängliche Praxisfall, der die Ausbildung dann abschließt.

Doch jedes Wissen bleibt Theorie, wenn die Menschen, die künftig vermittelnd tätig sein wollen, sich nicht entwickeln und verändern. Und so ist Mediation ohne Selbsterfahrung, ohne Selbstreflexion undenkbar. Nur durch Feedback, durch gute Beobachtung der anderen AusbildungsteilnehmerInnen und Eigenbeobachtung kann hier jene Transformation passieren, die notwendig ist. Manche haben wohl eine Mediationsausbildung abgeschlossen, werden aber nie MediatorInnen sein, weil ihnen dieser Schritt nicht gelungen ist.

### Praxis

Am Ende der Ausbildung stellt sich häufig die Frage für die AbsolventInnen: „Wie komme ich zu einem Praxisfall?“. Jene, die bei wohnpartner arbeiten, haben dieses „Problem“ nicht: Die Fälle sind in genügender Zahl vorhanden, werden gut aufbereitet und auf Tauglichkeit für Mediation geprüft – denn nicht alle Fälle eignen sich für diese Methode (vgl. Watzlawick; „Wer nur einen Hammer als Werkzeug hat, für den sind alle Probleme Nägel“).

Dennoch ist dieser Schritt, von der behüteten Atmosphäre der Ausbildungsgruppe hinein in die „Wildnis des realen Konfliktes“ ein sehr herausfordernder und muss auch gut begleitet werden. Da wohnpartner ohnehin das Prinzip der Co-Mediation verpflichtend aufrecht hält, ist hier die Begleitung durch das System gegeben.

Da die MediatorInnen bei wohnpartner auch „poolen“ – das heißt aus einer zentralen Liste ausgesucht werden und Fälle manchmal auch von KollegInnen aus anderen Teams bearbeitet werden – werden „Mediationsneulinge“ die ersten fünf Mal im eigenen Team eingesetzt, bevor sie dann als Co-MediatorInnen mit anderen KollegInnen in fremden Teams starten.

Natürlich gibt es für die MediatorInnen so wie für andere MitarbeiterInnen bei wohnpartner auch maßgeschneiderte Fortbildungen, Reflexionsrunden und Veranstaltungen, damit die fachliche Entwicklung gesichert ist. Die neueste Entwicklung dazu ist auch eine enge Kooperation mit dem Österreichischen Bundesverband für Mediation (ÖBM).

### Haltung

Kann man die Eignung zur Mediation feststellen? Mit dieser Frage beschäftigte sich auch 2013/2014 eine qualitätssichernde Gruppe aus dem Netzwerk Mediation, an der ich auch regelmäßig teilnahm. Hinsichtlich des Zugangs zur Ausbildung wurde festgelegt, dass Ausbildungsinstitute eine Auswahl der KandidatInnen treffen sollten, dies aber transparent zu machen haben.

Aus meiner Erfahrung kann ich sagen, dass oftmals auch sehr positive Überraschungen im Laufe einer Ausbildung möglich sind. Ein erster Blick ist somit manchmal nicht genug.

Dennoch halte ich Wachheit, Achtsamkeit sich selbst und der/m Anderen gegenüber, eine nicht wertende Grundhaltung und die Bereitschaft, eigenes Konfliktverhalten aufmerksam zu reflektieren, für bedeutend in der Entwicklung zu einer/m MediatorIn.

wohnpartner installierte auch einen externen MediatorInnenpool zum internen Gebrauch, damit auch interne Konflikte professionell begleitet werden können. „Zuhören, begleiten, stärken“ soll damit auch als Haltung der eigenen Firma und der eigenen Belegschaft gegenüber ermöglicht werden. Die Führungskräfte bei wohnpartner verfügen über ausreichendes Know-how, um mediatives Führungsverhalten zu praktizieren.

### wohnpartner ist mehr

wohnpartner-MitarbeiterIn zu sein, ist mehr als nur ein Beruf. Es ist eine Identifikation mit der organisationseigenen, mediativen Grundhaltung, mit der Öffnung gegenüber allen Interessen und der vermittelnden Kraft jeder/s Einzelnen. In den fünf Jahren seiner Wirkungsmöglichkeit hat wohnpartner dieses stärkende, vermittelnde Verhalten in der gesamten Stadt verankert und vorgelebt und trägt damit ganz wesentlich zu einem respektvollen, friedlichen Miteinander einer modernen Stadt mit großen Herausforderungen bei.

### Zur Person

Mag.<sup>a</sup> Claudia Huemer, geb. 1964 in Linz, Studium der Politologie und Kommunikationswissenschaften in Wien, Mediatorin seit 1994 in allen Bereichen (Partnerschaft, Bauwesen, Wirtschaft, Nachbarschaft, Schule, Interkulturalität), Lehrmediatorin seit 1999 in unterschiedlichen Ausbildungseinrichtungen, seit 2001 im Rahmen der Gebietsbetreuung für städtische Wohnhausanlagen leitend tätig, Aufbau der Mediation in städtischen Wohnhausanlagen, seit 2010 Teammanagerin und fachliche Aufsicht bei wohnpartner.



## Grundannahmen in der Konfliktarbeit bei wohnpartner

Um das Zusammenleben zu fördern, stellt wohnpartner beim Auftreten von Konflikten durch fachlich fundierte Interventionen eine Verbesserung der Situation für die BewohnerInnen her. Ziel ist es, die Parteien und ihr Umfeld nach den Prinzipien des Empowerments zu stärken, um diese zu einem eigenverantwortlichen Umgang mit Konflikten zu befähigen. Dabei geht wohnpartner von folgenden Grundannahmen aus:

- ◆ Nichtverstehen als Normalität: Gelungene Kommunikation ist eine Kunst.
- ◆ wohnpartner begreift Konflikte als Parameter von Veränderung.
- ◆ Bei diesen Veränderungsprozessen ist Begleitung notwendig.
- ◆ Toleranz ist nur persönlich lern- und erfahrbar.
- ◆ wohnpartner versteht Xenophobie als Schutzhaltung und versucht diese aufzubrechen.
- ◆ Konfliktverhalten ist veränderbar und lernbar.

### Nicht verstehen als Normalität

Wer sich mit menschlicher Kommunikation beschäftigt und auch Literatur und Forschung dazu kennt (Paul Watzlawick, Friedemann Schulz von Thun, Vera Birkenbihl etc.), weiß, dass gelungene Kommunikation eine Kunst ist. Einander nicht zu verstehen oder zumindest graduell misszuverstehen ist die Normalität. Die Lösung dazu heißt „Feedbackschleife“ – das heißt, nachzufragen, ob man verstanden hat und zu korrigieren. Ziel ist eine Verlangsamung der Kommunikation, um sie zu verbessern. Das ist die Arbeitshaltung von wohnpartner; sie heißt in der Fachsprache Mediation und mediative Kommunikation.

### Konflikte als Parameter für Veränderung

Jeder Veränderungsprozess ist mit Ängsten und Befürchtungen verbunden. Und wo Ängste auftauchen, ist der Konflikt nicht weit. Wohnen ist ein Grundbedürfnis aller Menschen. Wenn sie darin emotional bedroht sind, weil sie die Nachbarn nicht kennen, sich fürchten oder sich beeinträchtigt fühlen, ist dieser Konflikt auch Ausdruck einer nichtbewältigten Veränderung. Daher begleitet wohnpartner die BewohnerInnen bei solchen Veränderungen.

### Begleitung in Veränderungsprozessen ist notwendig

Leben heißt Veränderung. Für viele Menschen, die ohnehin schon große Herausforderungen in Familie, Beruf und hinsichtlich ihrer Gesundheit zu bewältigen haben, ist eine Veränderung in der Nachbarschaft oder im Umfeld manchmal eine Herausforderung zu viel. Dennoch gibt es Prozesse in der Stadt, die unabdingbar und unumgänglich sind. Dazu gehören auch der Zuzug neuer Kulturen, die Entstehung von neuen Vierteln oder die Umsetzung von Bauvorhaben sowie die Umgestaltung von Grünflächen. Alle diese Veränderungen beeinträchtigen die Menschen in ihrer Wohnzufriedenheit subjektiv, können aber durch achtsame Begleitung verständlicher und damit auch besser nutzbar gemacht werden. Dabei geht es unter anderem auch um die adäquate Beteiligung an der Gestaltung.

### Toleranz ist nur persönlich lern- und erfahrbar

Politische Korrektheit und Vorstellungen, wie man einander möglichst tolerant und umsichtig begegnen sollte, sind Richtlinien, die im Zusammenleben sehr schnell und sehr oft an persönliche Grenzen stoßen. Sei es, dass man selbst nie erfahren hat, dass man respektvoll behandelt wird, sei es, dass ein erlerntes – etwa aggressives – Verhalten bisher erfolgreicher war. Eine persönliche, respektvolle Begegnung unter Begleitung kann hier eine neue Erfahrung ermöglichen und damit einen toleranten, wertschätzenden Umgang zumindest an einem Beispiel erlebbar machen.

### Xenophobie als Schutzhaltung verstehen und aufbrechen

Die Angst vor Anderem und Fremden hatte ursprünglich lebenserhaltenden Charakter und ist nicht so leicht abzulegen. Dazu kommt die schon vorher beschriebene Angst vor Veränderungen. Die Ablehnung richtet sich sehr schnell gegen Bevölkerungsgruppen, denen man die Verantwortung dafür zuschieben kann. Diese Haltung als Unvermögen zu verstehen und nicht zu verurteilen, damit auch umzugehen und zu arbeiten, ist eine sehr erfolgreiche Methode bei wohnpartner. Gleichzeitig gilt es aber auch, Grenzen in Richtung Abwertung und Rassismus aufzuzeigen. Mit Menschen an ihren Vorurteilen und Befindlichkeiten zu arbeiten, verlangt jedenfalls viel Einfühlungsvermögen und Fingerspitzengefühl.

### Konfliktverhalten ist veränderbar und lernbar

Jedes Gespräch, bei dem sich Menschen verstanden und angenommen fühlen, verändert ihre Haltung und ihr Konfliktverhalten. Manchmal gehen diese Veränderungen nur in jahrelangen, sehr schwer messbaren und kleinen Schritten voran, aber sie wirken. Menschen, die als KlientInnen an einer Mediation teilgenommen haben, werden diese Erfahrung auch für andere Konfliktsituationen nutzen können. Nur so kann sozialer Friede erhalten und auch weiter aufgebaut werden.



## Phasen in der Konfliktbearbeitung

### Die Phasen im Überblick

#### 1. Clearingphase

Ergibt sich aus der Abklärung der Situation, dass es sich um einen Konflikt handelt, erhebt wohnpartner, wer betroffen ist, und ob Gesprächsbereitschaft seitens beider Konfliktparteien besteht. Wenn die BewohnerInnen bereit sind, selbst zur Lösung beizutragen, wählen die MitarbeiterInnen eine passende Methode der professionellen Konfliktlösung aus und vereinbaren mit den Parteien Termine.

#### 2. Bearbeitungsphase

Konflikte können nur in Kooperation mit den Betroffenen gelöst werden. Diese behalten ihre Eigenverantwortung. Wenn nicht alle Parteien zu Lösungsschritten oder Gesprächen bereit sind, berät wohnpartner jene, die das Angebot annehmen möchten und unterstützt sie mit Methoden wie Coaching und Beratung. Bei Bedarf vermitteln die Teams auch im Sinne der Drehscheibenfunktion an andere Einrichtungen im Netzwerk von wohnpartner weiter.

Auch während der Konfliktbearbeitung gilt es, alle Bereiche der wohnpartner-Tätigkeit im Bewusstsein zu behalten. Konflikte oder Anfragen sind bei genauer Betrachtung vielschichtig. So sind BewohnerInnen mit intensiver Konflikttendenz oft sogar eine wichtige Ressource für das Gemeinwesen. Denn diese Personen suchen die Auseinandersetzung, haben Ideen und Vorstellungen, wie es aus ihrer Sicht besser laufen könnte.

#### 3. Abschlussphase

Nach erfolgreicher Intervention beziehungsweise nach Ausschöpfung aller Möglichkeiten seitens wohnpartner wird der Fall abgeschlossen. In dieser Phase werden notwendige begleitende oder nachfolgende Maßnahmen festgehalten.

### Standards in der Beratung

- ♦ Gespräche mit BewohnerInnen sind immer in einem geschützten Rahmen und unter Einhaltung von Vertraulichkeit zu führen, d.h. dass BewohnerInnen die Möglichkeit bekommen, offen über ihre Anliegen zu sprechen und die Gesprächsinhalte keinen anderen Personen zugänglich gemacht werden.
- ♦ Der/die MitarbeiterIn steht den BewohnerInnen eine gewisse Zeit für Beratungsgespräche an einem zuvor vereinbarten Termin zur Verfügung. Dieser vereinbarte Termin ist verbindlich, und dieser Zeitrahmen ist für die Anliegen der BewohnerInnen zu nützen.

- ♦ Die Beratungsgespräche sind mit einer Haltung von Wertschätzung, Respekt und Empathie zu führen.
- ♦ In den Gesprächen soll grundsätzlich von der Ist-Situation der BewohnerInnen ausgegangen werden und eine thematische Einbettung der Gesprächsinhalte in die Lebenswelt der Betroffenen erfolgen.
- ♦ Bei der gemeinsamen Suche nach Lösungs- bzw. Verbesserungsmöglichkeiten ist es wichtig, die Eigenverantwortung der BewohnerInnen in einem möglichst hohen Ausmaß zu fördern. Lösungen werden von den Betroffenen selbst gefunden.

### 1. Clearingphase

#### Wann ist ein Fall ein Fall?

Mittels eines ersten Abklärungsgesprächs werden die vorgebrachten Themenbereiche erhoben und strukturiert. wohnpartner wird bei allen Arten von Nachbarschaftskonflikten aktiv – von zwei bis zu mehreren Konfliktparteien.

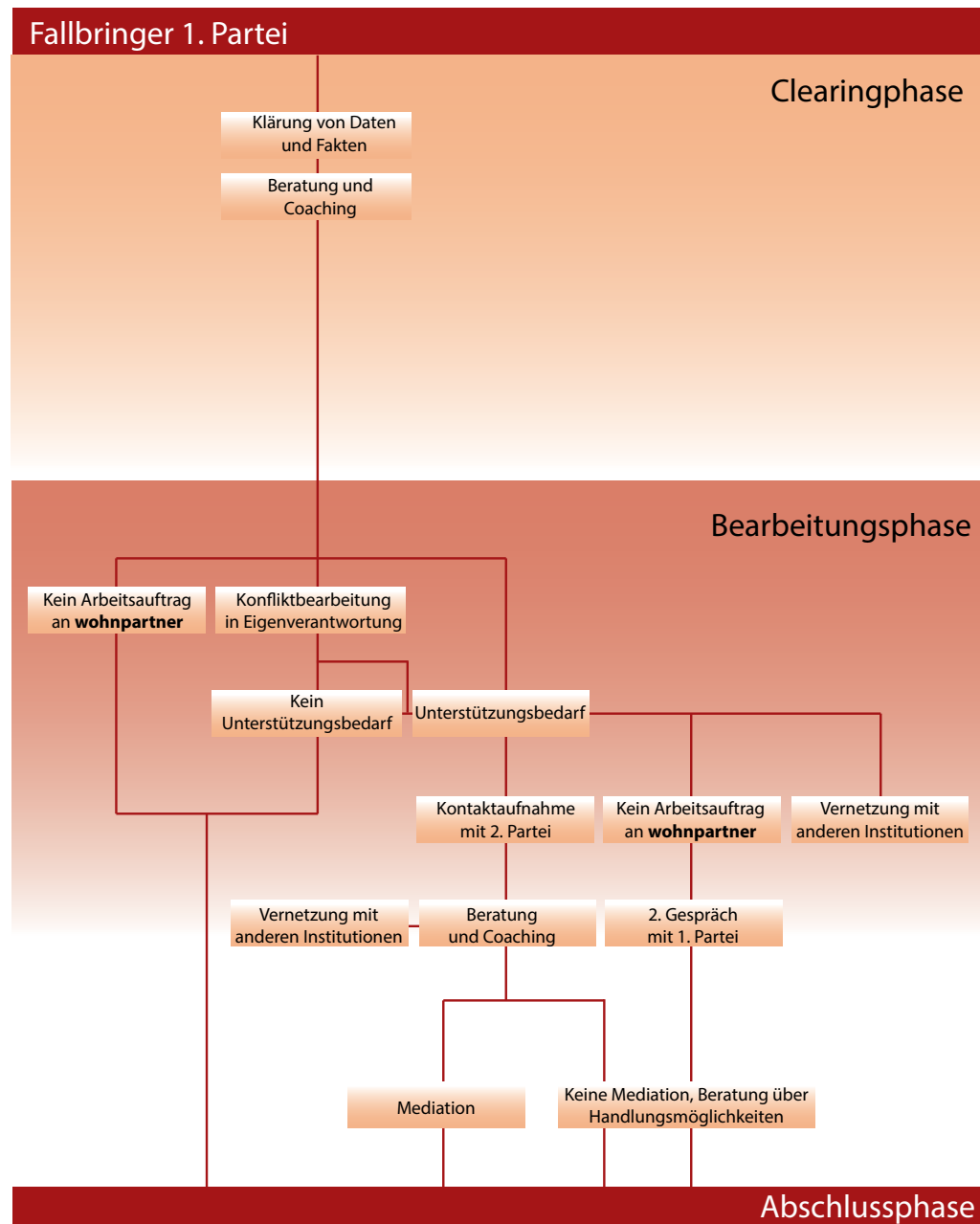
Bei Fällen, in denen Angebote anderer Einrichtungen und Institutionen zielführend sind, nimmt wohnpartner seine Drehscheibenfunktion wahr. Im Fall eines baulichen Anliegens etwa liegt die Zuständigkeit bei Wiener Wohnen.

#### Information in der Clearingphase

In der Abklärungsphase werden Informationsgespräche geführt, in denen die BewohnerInnen auf ihre Möglichkeiten hingewiesen werden. Diese Gespräche sollen es den MieterInnen ermöglichen, sich für die nächsten Schritte zu entscheiden: An wann wende ich mich idealerweise? Was kann ich selbst zur Verbesserung der Situation beitragen?

#### Coaching, Vertrauensaufbau, Beratung, Erweiterung der Handlungsmöglichkeiten

Immer wieder brauchen Parteien während der Beteiligung an der Konfliktlösung auch persönliche Zuwendung und Unterstützung. Auch wenn dies immer unter Beachtung der Allparteilichkeit (siehe Seite 18) geschieht, handelt es sich um eine personenbezogene Hilfestellung, die letztlich die Parteien stärken soll. Um die Allparteilichkeit nicht zu gefährden, kommt diese Unterstützung nicht von denselben MitarbeiterInnen, die dann auch die Mediation durchführen.



Schematischer Ablauf in der Vermittlungsarbeit von wohnpartner am Beispiel nachbarschaftlicher Konflikte.

## 2. Bearbeitungsphase

Die Entscheidung über die Notwendigkeit einer Konflikt-Bearbeitung kann immer nur in Zusammenarbeit mit den BewohnerInnen erfolgen. Die Bearbeitung ist darauf ausgerichtet, die Kompetenzen aller Betroffenen zu erweitern. Das bedeutet, herauszuarbeiten, was als Nächstes getan werden kann und welche Unterstützung die Parteien brauchen. Dabei stimmt wohnpartner auch Art und Intensität der Unterstützung immer mit den Betroffenen ab.

Die Methoden für die Bearbeitung von Fällen sind vielfältig – ein Handbuch, Intervisionen und Schulungen unterstützen die MitarbeiterInnen dabei, die passende Vorgehensweise zu finden. Im Konfliktfall orientiert sich die Methode auch an der Reichweite eines Konflikts und an der Zahl der involvierten (oder zu beteiligenden) BewohnerInnen.

Zusätzlich sind Anliegen und Konfliktfälle in einer Wohnhausanlage auch Ausgangspunkt für Gemeinwesenarbeit. Projekte, Aktionstage und andere Aktivitäten können daraus entstehen.

### Nachbarschaftskonflikte zwischen zwei Parteien

Wenn jemand wohnpartner kontaktiert, werden mit dieser Person zunächst deren eigene Handlungsmöglichkeiten besprochen. Falls dies nicht zielführend ist, setzt wohnpartner andere Unterstützungsangebote. In diesem Fall führen die Mitarbeiter mit jeder Partei ein klärendes Einzelgespräch, bevor sie die entsprechenden Angebote setzen.

Bei den passenden Rahmenbedingungen wie Freiwilligkeit, Fähigkeit für sich selbst zu sprechen und Interesse an einer zukunftsorientierten Lösung führt wohnpartner eine Mediation durch. Sollte keine Vermittlung durch wohnpartner gewünscht sein, besprechen die MitarbeiterInnen mit den Parteien im Rahmen eines Coachings ihre Handlungsmöglichkeiten wie etwa die Änderung des eigenen Verhaltens, die Änderung der Sichtweise oder die Suche nach Auswegen.

### Nachbarschafts- bzw. Nutzungskonflikte mit mehreren Parteien

Auch bei solchen Konflikten achtet wohnpartner darauf, die Konfliktkompetenz der betroffenen AkteurInnen zu fördern. Wesentlich ist dabei eine umfassende Konfliktanalyse, da bei mehreren Parteien meist auch mehrere Faktoren eine Rolle spielen. Zur Auftragsklärung werden vorbereitende Gespräche mit möglichst allen involvierten Parteien geführt. AkteurInnen außerhalb der Wohnhausanlage – wie etwa die Hausverwaltung Wiener Wohnen – werden ebenfalls einbezogen. Je nach Art des Konflikts organisiert wohnpartner Vermittlungsgespräche, wie zum Beispiel Hofgespräche oder moderierte Gesprächsrunden (siehe Seite 58ff).

### Konflikte mit besonderer Ausgangssituation

Bei Gesprächen in der Clearingphase kann sich herausstellen, dass die Methoden der Konfliktarbeit nicht zielführend sind, weil einzelne oder auch sämtliche Parteien dieses Angebot nicht entsprechend aktiv annehmen können: Dies kann bei psychischen oder körperlichen Krankheiten, Behinderungen oder andere Beeinträchtigungen der Fall sein. Auch soziale Umstände können eine Konfliktvermittlung erschweren. Liegen solche Einschränkungen bei einzelnen Konfliktparteien vor, berücksichtigt wohnpartner diese in seiner Fallarbeit entsprechend.

Grundsätzlich ist davon auszugehen, dass alle betroffenen Konfliktparteien Kompetenzen haben, die gestärkt werden können. Hier gilt es, die betroffenen BewohnerInnen dabei zu unterstützen, mit diesen Einschränkungen umzugehen. Die individuelle Unterstützung der jeweiligen Person ist nicht Aufgabe von wohnpartner. Dennoch kommt dem Aufbau einer Vertrauensbasis für die Weitervermittlung der Betroffenen eine besondere Bedeutung zu.

### Intervention bei außergewöhnlichen Ereignissen

Außergewöhnliche Krisensituationen, wie etwa Feuerwehr- oder Polizeieinsätze infolge von Bränden oder Streit mit Gewaltanwendung, erfordern besondere Maßnahmen. Solche Ereignisse beeinträchtigen nicht nur die direkt Betroffenen, sondern wirken sich auch mittel- bis langfristig auf das subjektive Wohngefühl anderer MieterInnen in der Wohnhausanlage aus. Hier setzt wohnpartner verschiedene Methoden ein, um mit den BewohnerInnen ins Gespräch zu kommen, mehr über ihre Befindlichkeiten zu erfahren und ihnen Ängste zu nehmen. Ziel ist es, durch gemeinschaftsfördernde Aktivitäten eine Stigmatisierung zu verhindern und die Identifikation mit dem eigenen Wohnumfeld zu erhalten.

### 3. Abschlussphase

Nach erfolgreicher Intervention beziehungsweise nach Ausschöpfung aller Möglichkeiten seitens wohnpartner wird der Fall abgeschlossen. In dieser Phase werden notwendige begleitende oder nachfolgende Maßnahmen festgehalten.

Nach dem Fallabschluss hält wohnpartner im Einvernehmen mit den Konfliktparteien und nach einem gemeinsam vereinbarten Beobachtungszeitraum Rücksprache mit beiden Parteien, um die Tragfähigkeit der Lösung nachvollziehen zu können.

Nach einer Mediation ist ebenfalls eine Frist für die Überprüfung der Haltbarkeit der getroffenen Vereinbarungen mit den MediandInnen sinnvoll. Erst nachdem beide Parteien mit dem Fallabschluss einverstanden sind, schließt wohnpartner den Fall ab.

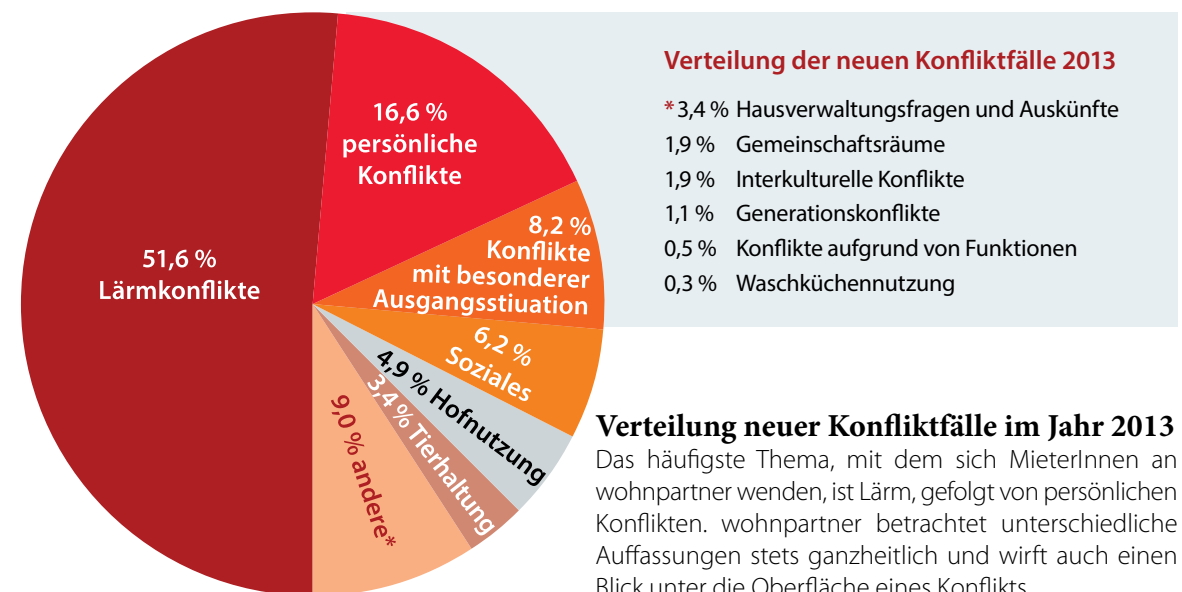
## Konfliktarten

Um den Zugang zu den unterschiedlichen Kategorien von Konflikten zu verstehen, muss man ihre Ursache erforschen. Das ist mehrheitlich erst nach genauer Analyse, zumindest nach Erstgesprächen, oftmals aber erst nach erfolgter Vermittlung möglich. Dennoch ordnet und kategorisiert wohnpartner die Fälle, um anonymisierte, statistische Auswertungen und damit eine Beobachtung von Entwicklungen zu ermöglichen. Dazu kommt, dass ein Arbeitsübereinkommen mit der Hausverwaltung Wiener Wohnen geschlossen wird, das klar regelt, wann wohnpartner für einen Fall zuständig ist: Wenn nämlich nicht explizite Regelverstöße gegen Gesetze oder die Hausordnung vorliegen, sondern Störungen, die vorwiegend subjektiven Charakter haben. Hier sind die Grenzen sehr fließend und wohnpartner bietet im Zweifelsfall Vermittlung an.

So kann ein Fall zunächst als „Lärmkonflikt“ eingestuft werden und sich nach der Vermittlung als ein analysierter Generationenkonflikt herausstellen. Deshalb überprüft wohnpartner die Zuordnung nach erfolgter Vermittlung nochmals, wobei auch diese Zuordnung nur eine grobe Orientierung

darstellt, da Konflikte in der Regel mehrere Ursachen und auch unterschiedliche Dimensionen haben. Nicht alles kann in der Statistik abgebildet werden – bei der Wahl der Mittel und Methoden spielen Ursache und Dimension jedoch eine wichtige Rolle. Ein Beispiel dafür ist die Besetzung eines interkulturellen MediatorInnen-Teams. Auch wenn wohnpartner die Unterschiede in der Kultur nicht als „Hauptursache“ eines Konflikts ansieht, kann diese sensible Dimension für Erfolg und Nichterfolg einer Vermittlung entscheidend sein. Für die Erfassung der Fälle und die statistische Auswertung arbeitet wohnpartner mit folgenden Kategorien:

- ◆ Lärmkonflikte
- ◆ persönliche Konflikte
- ◆ soziale Konflikte
- ◆ interkulturelle Konflikte
- ◆ Generationskonflikte
- ◆ Hofnutzungskonflikte
- ◆ Konflikte mit spezieller Ausgangssituation
- ◆ Konflikte im Zusammenhang mit Tierhaltung
- ◆ Konflikte im Zusammenhang mit der Nutzung von Gemeinschaftsräumen
- ◆ Konflikte im Zusammenhang mit der Waschküchennutzung
- ◆ Konflikte aufgrund von Funktionen (z.B. Involvierung von MitarbeiterInnen von wohnpartner oder Wiener Wohnen)
- ◆ Hausverwaltungsfragen und -auskünfte





## Maßgeschneiderte Methoden

**Konflikt = Konflikt = Konflikt? Nicht bei wohnpartner.** Bei der Aushandlung von Interessensgegensätzen setzen die MitarbeiterInnen je nach Fall maßgeschneiderte Methoden der Vermittlungs- und Konfliktarbeit ein. Ob Coaching, Mediationsgespräche, Konfliktbezogene Gesprächsführung (Klärungshilfe), „runde Tische“, „Hofpalaver“, „Großgruppenmoderationen“ oder „Großgruppenmeditationen“: Die Teams wählen die passenden Methoden und passen sie den jeweiligen sozialräumlichen Bedingungen und Anforderungen an. Doch nicht immer bietet ein Modell aus dem Lehrbuch die passende Lösung. Daher setzen die ExpertInnen von wohnpartner oftmals selbst entwickelte, kreative Maßnahmen zur Konfliktbewältigung ein. Lesen Sie in diesem Kapitel von spannenden Beispielen aus der Praxis und erfahren Sie, wie Kooperationspartner und Experten die Zusammenarbeit mit wohnpartner denken. Zu Wort kommen Valentina Philadelphy und Mathias Schuster vom Österreichischen Bundesverband für Mediation, der Chefarzt des Psychosozialen Dienstes, Georg Psota, und die Expertin für alternative Konfliktlösungsmodelle, Christa Pelikan. Der gemeinsame Nenner: Das nachbarschaftliche Zusammenleben in Wien klappt nach wie vor gut. Doch es braucht auch weiterhin professionelle Unterstützung und Begleitung, damit es so bleibt.

## Beratung und Coaching



Mit professioneller Beratung legt wohnpartner die Basis für eine gelungene Vermittlung.

Immer wieder brauchen Parteien während der Beteiligung an der Konfliktlösung auch persönliche Zuwendung und Unterstützung. In einem Beratungsgespräch werden gemeinsam mit dem/der KlientIn Vorgehensweisen und Handlungsoptionen erarbeitet und andere Perspektiven reflektiert. Auch wenn dies immer unter Beachtung der Allparteilichkeit geschieht, handelt es sich um eine personenbezogene Hilfestellung, die letztlich die Parteien stärken soll. Dabei ist darauf zu achten, dass diese Unterstützung nicht von denselben MitarbeiterInnen kommt, die dann auch die Mediation durchführen (Gefährdung der Allparteilichkeit). Das Setting kann die Einzelberatung oder auch Gruppenberatung darstellen. Beratung kann an einem einmaligen Termin, aber auch an mehreren Terminen in bestimmten zeitlichen Abständen oder situativ stattfinden. Coaching-Gespräche finden meist öfter statt und stellen eine geeignete Methode für die Begleitung von längeren Prozessen dar. Diese Prozesse können die Person ganz individuell betreffen oder einem Prozess, der im Gemeinwesen über längere Zeit läuft. In der Beratung von MieterInnen spielt die sogenannte Drehscheibenfunktion von wohnpartner eine wichtige Rolle. Dabei werden im Zuge eines Beratungsgesprächs MieterInnen und KlientInnen an andere zuständige Institutionen und Einrichtungen weitervermittelt. Wichtig wird dabei die Kenntnis über die Zuständigkeiten von Ämtern, Behörden, sozialen Einrichtungen und Bezirkspolitik. Bei wohnpartner steht im Sinne des Empowerments die aktivierende Gesprächsführung im Vordergrund. Beratung und Coaching bei wohnpartner werden auch in verschiedenen Sprachen angeboten.

### Beispiel 1: Ruheliste versus Lärmliste

Eine Gemeindebau-Mieterin kam ins wohnpartner-Lokal und präsentierte eine zehenseitige Liste darüber, wann und wie lange die Ruhezeiten von ihren NachbarInnen nicht eingehalten würden. Nachdem wohnpartner mit allen Konfliktparteien gesprochen hatte, gelangte der Fall zur Mediation. Darin gelang es den Konfliktparteien mit Unterstützung durch wohnpartner, eine gemeinsame Vereinbarung zu erarbeiten.

Ein paar Tage nach der Mediation kam die Bewohnerin jedoch erneut mit einer Lärmliste zu wohnpartner und legte diese als Beweis vor, dass die Mediation nichts gebracht habe, weil die Nachbarn sich nicht an die Vereinbarungen hielten.

Der Fallbearbeiterin fiel auf, dass da etwas im Ungleichgewicht war und sagte: „Es ist nicht zu erwarten, dass die Nachbarn sich trotz Bemühungen sofort erfolgreich ändern können. Veränderungen brauchen Zeit und vielleicht finden sie auch jetzt schon statt.“

Daraufhin setzte ein Aha-Effekt bei der Bewohnerin ein. Sie begann sich zu fragen, ob nun in ihrer Nachbarschaft nicht vielleicht doch bereits mehr Ruhe herrschte als zuvor. Angeregt durch die Fallbearbeiterin begann die Bewohnerin von diesem Zeitpunkt an, eine Liste zu führen, auf der die Zeiten standen, an denen Ruhe herrschte.

Es verstrich ein Beobachtungszeitraum von einigen Wochen, dann kontaktierte wohnpartner die Bewohnerin erneut. In diesem Telefonat bedankte sich die Dame für den wertvollen Hinweis und für die Unterstützung von wohnpartner. Sie berichtete, dass es ab und zu noch Lärm gäbe. Die Ruheliste habe ihr aber dabei geholfen, ihren Fokus zu verändern und schließlich den Erfolg wahrzunehmen, den die Mediation bewirkt hatte.

### Beispiel 2: Coaching mit nachhaltigem Erfolg

Partei A, ein Ehepaar, teilte wohnpartner mit, dass Versuche, mit einer Nachbarin (Partei B), über Kinderlärm ab 5.00 Uhr früh zu reden, fehlgeschlagen seien. Im Rahmen eines Coaching-Gesprächs wurde sowohl auf die belastende Situation und die konkreten Ärgernisse eingegangen als auch die fehlgeschlagenen Versuche reflektiert. Dabei schilderte das Paar, es hätte Partei B mehrmals darauf hingewiesen, dass sie sich eben mehr mit ihren Kindern beschäftigen und mehr um diese kümmern müsste. Im Anschluss an die Frage, wie Partei A, die ebenfalls Kinder hat, selbst auf solche Worte reagiert hätte, wurden mögliche Ansprechmöglichkeiten durchdacht.

Das Ehepaar zeigte nun Verständnis dafür, dass die Nachbarin abweisend reagiert hatte und konnte deren Situation nun besser nachvollziehen. Schließlich stand Partei A einer Mediation sehr offen gegenüber.

Nach nur einer Woche kontaktierte Partei A das wohnpartner-Team mit dem Wunsch, die Einladung an Partei B zu einem Konfliktgespräch zurückzunehmen – der Grund: Das Ehepaar hatte bereits selbst das Gespräch mit der Nachbarin gesucht und mit diesem Engagement ein sehr gutes Ergebnis erzielt. Die beiden Parteien entschuldigten sich beieinander für die fehlende Rücksichtnahme in der Vergangenheit. Beide konnten konstruktiv miteinander reden und hatten gegenseitiges Verständnis für die Bedürfnisse des jeweils anderen entwickelt.

## Mediation



Ziel der Mediation ist eine verbindliche Vereinbarung, ein Handschlag unterstreicht die Einigung.

### **Das Mediationsmodell von wohnpartner**

Mediation ist eine von vielen Methoden und Angeboten von wohnpartner. Sie hat zum Ziel, den Konflikt zweier Parteien mit Hilfe einer dafür ausgebildeten, neutralen dritten Person zu lösen. Das angestrebte Ergebnis soll dabei den Bedürfnissen und Interessen aller Parteien entsprechen. Seit 2004 in Österreich rechtlich geregelt, ist die Mediation entsprechend dem Zivilrechtsmediationsgesetz anzuwenden. Daraus ergibt sich auch, dass nur ausgebildete MediatorInnen diese Methode durchführen dürfen. Der internationale Standard bei hocheskalierten Konflikten, zu denen Nachbarschaftskonflikte zählen, ist die Co-Mediation, die bei wohnpartner auch gelebte Praxis ist: Dabei setzen die MitarbeiterInnen einen Mediationsvertrag auf, in dem Zeit und Ort der Mediation vereinbart sowie bestimmte Regeln für beide Parteien festgesetzt werden. Nach Abschluss der Mediation erstellt wohnpartner ein Protokoll zur Dokumentation.

Die Allparteilichkeit und der eigens dafür geschaffene räumliche und zeitliche Rahmen der Mediation sind entscheidende Merkmale für die Professionalität und den Erfolg dieser Methode bei wohnpartner.

Sollten sie bereits Vorgespräche geführt oder Kontakte zu den Parteien haben, werden MediatorInnen außerhalb des jeweiligen Teams bestellt. Die Besetzung des MediatorInnen-Teams erfolgt sowohl nach fachlichen als auch für den Konflikt relevanten Diversitätskriterien wie Geschlecht, Alter, Herkunft und Sprache.

### **Interkulturelle Mediation**

Spielt bei der Bearbeitung des Konflikts das Thema „Kultur“ im Sinne von Tradition oder Herkunft eine Rolle, so wendet wohnpartner die Methode der interkulturellen Mediation an. Dabei wird ein MediatorInnen-Paar gebildet, das die beiden Kulturen der Parteien abbildet. Es geht dabei nicht um parteiliche Zuwendung, sondern um Wertschätzung der Herkunft und Respekt vor der Wichtigkeit dieser Dimension der Diversität.

Für den Fall, dass die Bildung eines solchen MediatorInnen-Paars mit den eigenen MitarbeiterInnen nicht möglich ist, wird über den wohnpartner-MediatorInnenpool eine/n entsprechende/n MediatorIn herangezogen. Sollte die entsprechende Kultur seitens der MediatorInnen auch dann nicht abbildbar sein, wird auf ein gemischtkulturelles Setting beziehungsweise auf interkulturell erfahrene MitarbeiterInnen geachtet. Die Arbeitssprache der Mediation ist unabhängig davon immer Deutsch.

### **Zweisprachige Mediation**

Sollte eine Partei ihre Wünsche, Gefühle und Überlegungen zum Konflikt und zu dessen Lösung in deutscher Sprache nicht entsprechend ausdrücken können, bietet wohnpartner eine zweisprachige Mediation an. Diese beinhaltet zweisprachige Passagen und ein zweisprachiges Protokoll. Auch hierbei können über den interkulturellen MediatorInnenpool qualifizierte MediatorInnen angefordert werden.

### **Grundsätzliche rechtliche Fragen zur Mediation**

Derzeit sind nur eingetragene MediatorInnen durch das Gesetz vor der Entbindung von der Schweigepflicht geschützt. Sollte eine der beiden Konfliktparteien während der Fallbearbeitung durch wohnpartner zu Gericht gehen, muss die Bearbeitung des Konflikts bei wohnpartner abgeschlossen werden. Denn: Gerichtsverfahren und Mediationsverfahren schließen sich aus, außer die Parteien unterbrechen das Verfahren zum Zwecke der Mediation. Nach der gerichtlichen Entscheidung kann das Angebot von wohnpartner wieder in Anspruch genommen werden.

## „Spannend in der Nachbarschaftsmediation ist, dass wir viel mit Emotionen zu arbeiten haben“

**Gabriele Komma und Michael Zumtobel** über das Mediationsmodell bei wohnpartner, laufendes gegenseitiges Lernen vom anderen und den Wandel im Umgang mit Konflikten.



### **Frau Komma, seit wann arbeiten Sie bei wohnpartner und wann haben Sie mit der Mediation begonnen?**

**Komma:** Seit 2008 habe ich bei der Gebietsbetreuung Städtische Wohnhausanlagen gearbeitet und bin bei der Umstrukturierung zu wohnpartner 2010 dabei geblieben. Ich habe Mitte 2007 eine Mediationsausbildung begonnen und sie 2008 mit Diplom abgeschlossen – seither arbeite ich als Mediatorin.

### **Und Sie, Herr Zumtobel?**

**Zumtobel:** Seit 15 Jahren bin ich als eingetragener Organisationsmediator selbständig tätig. Mit wohnpartner arbeite ich seit rund eineinhalb Jahren zusammen. Im Rahmen einer wohnpartner-Veranstaltung, an der ich teilnahm, erfolgte die Einladung, sich als externer Mediator zu bewerben.

### **Wie kann man sich Ihre Arbeit vorstellen, Herr Zumtobel?**

**Zumtobel:** Die externe Liste an Mediatoren von wohnpartner ist eine Ergänzung für die internen Mediatoren, bedarfsweise, wenn kein interner Mediator zur Verfügung steht oder erkrankt ist. Dann werden externe Spezialisten beauftragt.

### **Was ist für Sie das Besondere an der Mediation bei wohnpartner?**

**Komma:** Erstens, dass es institutionalisiert ist. Das gibt es europaweit nur hier. Viele kommen von außen und schauen sich das an. Wir sind Pioniere. Wir lernen durch das Arbeiten. Zweitens geht es vordergründig um Nachbarschaftskonflikte, doch bald bemerkt man: Das sind ja Menschen! Wir haben Diversität pur, wir haben Globalisierung pur, und wir haben das Leben, direkt und live. Der dritte Punkt ist, dass wir mit vielen verschiedenen Mediatoren zusammenarbeiten und jeder seinen Stil, seine Persönlichkeit einbringt. Man kann lernen, man muss flexibel bleiben. Das mag ich: wenn ich von anderen lernen kann.

**Zumtobel:** Noch etwas zur Besonderheit der Mediation bei wohnpartner: Das Prinzip der Co-Mediation: Ein gemischt geschlechtliches Mediatorenteam einerseits, andererseits die Praxis, die unterschiedlichen Ethnien und unterschiedlichen Kulturen auch auf Mediatorebene abzubilden. Besonders ist auch die Übernahme der Kosten für die Mediation durch wohnpartner. Diese unterstützt eine frühzeitige Bereitschaft zur Konfliktbearbeitung. Meist ist die Konflikteskalation aus meiner Sicht nicht zu weit fortgeschritten. Da gibt es schon einen Unterschied zur freien Wirtschaft, wo man generell wartet, bis alles hochkocht und sich erst dann etwas tut. Und drittens gewährleistet der nachträgliche Kontakt zwischen den Parteien und den Mediatoren bei wohnpartner eine gute Feedback-Kultur.

**Komma:** Ich kann sagen, dass es in diesem Feld das Schwierigste ist, die Menschen zu überzeugen, dass es da etwas gibt, das sie in Anspruch nehmen können. Oft sind die Konflikte schon sehr hoch eskaliert und es steigt auch die Zahl der Fälle, wo wir als Mitarbeiter vor Gericht geladen werden.

### **Gibt es konkrete Erfolgserlebnisse oder ist jede Mediation nur ein Steinchen zum Erfolg?**

**Zumtobel:** Zweiteres. Das erklärte Ziel ist immer, zu einem umsetzbaren Commitment zu kommen. Daran muss man sich als Mediator auch messen lassen.

### **Gibt es auch einzelne, überraschende Erlebnisse?**

**Zumtobel:** Bei meiner allerersten großen Mediation für ein Unternehmen. Ich habe mich strikt an das Strukturmanagement gehalten, strikt das Phasenmodell eingehalten – und es hat wunderbar funktioniert. Alle waren sehr diszipliniert, und es gab ein Ergebnis, an das vorher niemand geglaubt hätte. Davor hatten es die Medianden aus unterschiedlichen österreichischen Bundesländern es jahrelang nicht geschafft, sich auf ein gemeinsames Werbekonzept zu einigen. Sie haben mich dann auch gefragt, ob es immer so leicht geht, und ich habe dann nachträglich gesagt, dass ich es nicht weiß, weil es mein erstes Mal war.

**Komma:** Bei nachbarschaftlichen Konflikten ist es uns sehr wichtig, dass Mediatoren mutig genug sind, Menschen auch in die Schranken zu weisen und ihnen ihre Grenzen aufzuzeigen. Oft gehen die Emotionen mit den Menschen durch, die Menschen können mit ihrer Wut nicht umgehen. Da liegt es an den Mediatoren, Grenzen zu setzen – mit Wertschätzung. Es geht auch stark um Formulierungen: „Ich verstehe, dass Sie beeinträchtigt sind, aber bitte nicht so ausdrücken und nicht unterbrechen, sonst muss auch die Mediation unterbrochen werden.“



**Stichwort Grenzen: Hat es in Ihrer Laufbahn schon Situationen gegeben, wo Sie an Ihre eigenen Grenzen gestoßen sind?**

**Komma:** Für mich ist die Grenze dort, wo Menschen alkohol- oder suchtgiftabhängig sind oder psychisch krank. Wenn ich das erst in der Mediation feststelle – was mir auch einmal passiert ist – dann wird die Mediation abgebrochen, denn diese Menschen sind nicht paktfähig. Man kann erst versuchen, ob es geht, aber einmal ging es bei mir nicht. Und sonst: Ich bin ja nur der Mediator. Es ist nicht mein Konflikt. Und die Menschen müssen ja nicht, sie haben die Wahl. Das muss jedem klar sein, der eine Mediation macht. Ob er das will oder nicht. Spannend in der Nachbarschaftsmediation ist, dass wir viel mit Emotionen zu arbeiten haben und die Methodik da entscheidend ist.

**Zumtobel:** Zu den Grenzen fällt mir nur ein einziger Fall ein. Da ging es um einen gefühlten Missbrauch meiner Person als Mediator durch einen kranken Medianden in einem Unternehmen. Da ist die Mediation missbraucht worden, um ungerechtfertigte Vorteile für sich zu verhandeln. Es gab nicht die ernsthafte Absicht, eine Win-Win-Situation zu erzielen, sondern nur, das Instrument zu verwenden, um noch mehr für sich herauszuholen. Zur Belastung: Der wichtigste Grundsatz für mich lautet „Dem Mediator muss es gut gehen“. Die Sorgen der Medianden dürfen niemals zu den Sorgen des Mediators werden, sonst verliert er die Prozesskompetenz. Sobald die Gefahr besteht, diese zu verlieren, muss ich mich mit Kollegen beraten und im schlimmsten Fall die Mediation beenden. Was mir aber noch nicht passiert ist.

**Hat sich in den letzten Jahren allgemein im Umgang mit Konflikten etwas verändert?**

**Zumtobel:** Es gibt eine zaghafte Tendenz zu mehr Kostenbewusstsein. Viele Konflikte werden jahrelang überhaupt nicht behandelt. In dem Maß, in dem neben den sozialen auch die finanziellen Kosten darstellbarer werden, wird auch Mediation mehr in Anspruch genommen. Oft werde ich erst gerufen, wenn der Hut brennt, auch um sich die Mediatorenkosten zu sparen. Aber wenn man weiß, dass durch nicht behandelte Konflikte bis zu einem Drittel der Arbeitszeit verloren geht, dann muss man das entsprechend der Anzahl der in den Konflikt involvierten Personen nur hochrechnen und wird staunen: Da können viele Millionen Euro liegen bleiben.

**Komma:** Ich sehe die Tendenz, dass die Menschen ihre Emotionen nicht unter Kontrolle haben, weil sie es zum Beispiel nicht gelernt haben oder weil es kein Kulturgut ist. Die Hemmschwelle ist weit unten. Es eskaliert schnell, die Polizei wird gerufen, es wird geschimpft. Ich sehe aber auch, dass langsam erkannt wird, dass auf dem Thema Kommunikation das Hauptaugenmerk sein sollte. Es gibt in Schulen oft Peer-Mediation. Das wird immer wichtiger.

**Was ist Ihr Wunsch für die Zukunft betreffend Mediation?**

**Zumtobel:** Für mich wäre die gesellschaftliche Erkenntnis wichtig, dass es keine Alternative zur Kooperation gibt. Diese Einsicht soll zunehmen, das hoffe ich.

**Komma:** Das kann ich nur unterstreichen und viele Rufzeichen dahinter machen. Wenn es im Kleinen funktioniert, dann pflanzt sich das vielleicht fort und ich hoffe, dass es nutzt. Denn wenn ich fernsehe oder durch die Straßen gehe, sehe ich den großen Bedarf. Die Menschheit braucht Zivilcourage und Mut, nicht immer alles als gegeben hinzunehmen. Ich kann ein Vorbild sein, auf mich selbst schauen. Brücken bauen ist die einzige Möglichkeit, nicht Mauern.

**Danke für das Gespräch!**

Gabriele Komma, geb. 1958 in Wien. Tätigkeiten im Gesundheitswesen, als Management Assistant, und in anderen Bereichen. Lebte und arbeitete auch lange im afrikanisch-arabischen Raum. Seit 2008 als Mediatorin und fachliche Mitarbeiterin bei der Gebietsbetreuung für städtische Wohnhausanlagen, seit 2010 im wohnpartner-Team 3\_4\_11 tätig.

Dr. Michael Zumtobel, geb. 1958 in Dornbirn, Studium der Rechtswissenschaften, selbständiger Organisations- und Lehrmediator seit 1999, zahlreiche Mediationen im In- und Ausland, für internationale Konzerne und Mittelbetriebe, besonders auch zur Vermittlung in interkulturellen Konflikten. [www.zumtobelconsens.at](http://www.zumtobelconsens.at)



## Beispiele aus der Mediationspraxis von wohnpartner

### Beispiel 1: Überzeugungsarbeit räumt Zweifel aus

Partei A beschwerte sich über Lärm durch die oberhalb lebende Familie sowie über den Umgang miteinander. Es gäbe keine gemeinsame Gesprächsbasis. Auch ein runder Tisch bei Wiener Wohnen brachte keine Verbesserung mit sich. Daher herrschte zunächst auch keine Bereitschaft zur Mediation. Vielmehr wandte sich Partei A mit ihrem Unmut an Wiener Wohnen, das Stadtratsbüro sowie die Bezirksvorstehung.

Nach mehreren Coaching-Gesprächen und Telefonaten mit wohnpartner erklärte sich Partei A schließlich bereit, die Methode der Mediation auszuprobieren. Obwohl die Skepsis anfänglich groß war, erhoffte sie sich, eine Lösung zu finden. Bereits die erste Mediation zeigte Wirkung. Beide Parteien sagten zu, einander künftig zu grüßen. Partei B versicherte, in Zukunft Hausschuhe zu tragen und Abdeckungen für die Räder des Staubsaugers zu organisieren, um ein Quietschen zu verhindern. Im Gegenzug versuchte Partei A die Anzeige wegen Lärmerregung zurückzuziehen. In weiterer Folge vereinbarten die beiden Parteien einen zweiten Mediationstermin mit wohnpartner-MitarbeiterInnen. Grund hierfür war, dass das Zurückziehen der Anzeige juristisch nicht möglich war. Einen Monat nach der zweiten Mediation hatte sich die Situation verbessert. Besonders Partei A bedankte sich bei wohnpartner für die so erfolgreiche Mediation. Die Nachbarn grüßten einander von nun an – sie hatten einen Weg gefunden, einander ihre Bedürfnisse mitzuteilen.

„In dieser Mediation setzten wir eine Mediatorin ein, die Partei B auch sprachliche Unterstützung bot. Mit Erfolg: So konnten die MieterInnen bereits in der ersten Mediation verbindliche Vereinbarungen treffen.“

Andreas Pavlic, Fachlicher Mitarbeiter wohnpartner-Team 14\_15\_16



### Beispiel 2: Mehr Verständnis für die Bedürfnisse anderer

Das folgende Beispiel zeigt anschaulich, wie unterschiedlich Bedürfnisse und Sichtweisen sein können – und wie leicht in einer Nachbarschaft Missverständnisse auftreten können. Partei A berichtete wohnpartner, dass es ihm gesundheitlich nicht gut gehe und er sehr viel Ruhe wegen seiner schweren Therapien brauche. Er behauptete, dass die Kinder der Nachbarin meistens alleine zu Hause seien und manchmal bis in die Nacht sehr viel Lärm verursachen würden. Er habe deshalb auch mehrmals Streit mit der Nachbarin gehabt. Die Nachbarin, Partei B, berichtete wiederum, dass ihre Kinder nie laut seien und der Geräuschpegel die Zimmerlautstärke nie übersteige. Sie verstand nicht, warum der Nachbar sich beschwert hatte und wusste auch nicht, was sie anders machen sollte, um dem Nachbarn keinen Grund mehr zur Beschwerde zu geben. Nach persönlichen Gesprächen mit den beiden Parteien organisierte wohnpartner im Sommer 2014 eine Mediation. In diesem Rahmen wurden viele Missverständnisse zwischen den beiden Parteien bereinigt. Außerdem entwickelte die Nachbarin eine stärkere Sensibilität für die besondere Lage von Partei A.

Die Vermittlungstätigkeit von wohnpartner war schließlich von Erfolg gekrönt: Beide Parteien zogen einen Schlussstrich unter die Geschehnisse der Vergangenheit und trafen verbindliche Abmachungen für eine bessere Wohnqualität.

## Mediation mit Gehörlosen

von Bettina Jakopitsch

Eine besondere Situation stellen Konfliktsituationen zwischen hörenden und gehörlosen MieterInnen dar. Ist die Kommunikation miteinander durch Hörbeeinträchtigungen erschwert, kann es sehr leicht zu Missverständnissen und Irrtümern innerhalb der Nachbarschaft kommen: Gebärden oder Körperhaltungen werden falsch gedeutet, die Mimik nicht richtig interpretiert. Stift und Notizblock – die meist rettende Alternative für alle, die keine Gebärdensprach-Kompetenzen besitzen – liegen nicht immer griffbereit in der Nähe. Ist man als Gehörloser dann ausschließlich auf das Lippenlesen angewiesen, können außerdem nur etwa 30 Prozent des Inhaltes richtig erfasst werden.

Geht es um Lärmstörungen innerhalb der Nachbarschaft, kann die Situation zusätzlich erschwert sein, wenn den gehörlosen Menschen ihre eigenen Lärmverursachungen nicht bewusst sind. Lärm kann aber – meist zum Erstaunen Hörender – auch für Gehörlose als unangenehm empfunden werden, da sie manchmal damit verbundene Vibrationen oder Pfeiftöne wahrnehmen. Hier sind – trotz aller Kommunikationsbarrieren – intensiver Austausch und gegenseitige Aufklärung unumgänglich.

Möchte man Konfliktsituationen zwischen hörenden, nicht gebärdensprachkompetenten und gehörlosen Menschen klären beziehungsweise eine reibungslose Kommunikation ermöglichen, sind neben einer Dolmetschung daher vor allem Blickkontakt, Zeit und Geduld erforderlich, sowie die beidseitige Bereitschaft, sich mit der Situation des Gegenübers auseinanderzusetzen. Dinge, die den betroffenen Konfliktparteien – sofern der Konflikt bereits fortgeschritten oder eskaliert ist – besonders schwer fallen.

Mithilfe einer Gebärdensprach-Dolmetschung werden in einer Mediation vorhandene Missverständnisse aufgedeckt, bearbeitet und geklärt. Meistens braucht es – zusätzlich zur reinen Übersetzungstätigkeit – auch Aufklärung und Information über die Kultur und Umgangsformen der Gehörlosen. Da gehörlose Menschen ihre Umwelt viel stärker über taktile und visuelle Reize wahrnehmen, pflegen sie auch eigene Rituale und Bräuche. Diese Kultur den hörenden MieterInnen begreiflich zu machen, ist oft ein wesentlicher Bestandteil des Konfliktvermittlungsprozesses und Voraussetzung für ein nachhaltiges, gegenseitiges Verständnis. Zusätzlich baut wohnpartner in einer Mediation Verunsicherungen im Umgang miteinander ab und vereinbart, wie zukünftig Missverständnisse in der Kommunikation vermieden werden können. Im wertschätzenden Dialog schafft wohnpartner so mithilfe der Unterstützung des/der DolmetscherIn eine stabile Basis für eine nachhaltig gute Nachbarschaft.

### Zur Person

Mag.<sup>a</sup> (FH) Bettina Jakopitsch, geb. 1984 in Villach, Studium der Sozialen Arbeit an der Fachhochschule Technikum Kärnten sowie Ausbildung zur akademischen Mediatorin und Konfliktmanagerin. Seit 2005 Kenntnisse der Gebärdensprache und Auseinandersetzung mit der Gehörlosenkultur, seit 2008 in der Gemeinwesenarbeit und Konfliktvermittlung tätig.



## Großgruppen-Mediation

Großgruppenmediationen sind Aushandlungsprozesse zur Konfliktlösung zwischen zwei oder mehreren Gruppen mit unterschiedlichen Bedürfnissen und Interessen. Die Konflikte können vielfältig sein und Themen wie die Nutzung von Gemeinschaftsräumen wie auch den Freiraum in einer Wohnhausanlage betreffen. Bei der Bearbeitung eines im öffentlichen Bereich angesiedelten Konfliktes, lädt wohnpartner auch VertreterInnen aus der öffentlichen Verwaltung und andere betroffene AkteurInnen zur Teilnahme an der Mediation. Denn die Beteiligung aller betroffenen Interessensgruppen ist wesentlich, um in direkter Kommunikation Lösungsansätze miteinander auszuhandeln zu können. Grundsätzlich geht wohnpartner mit derselben Strategie und ergebnis-offenen Grundhaltung wie bei Einzelmediationen vor. Zudem stehen stets mindestens zwei MediatorInnen zur Verfügung – bei Bedarf auch mit verschiedenen Sprachkenntnissen. Aufgrund der hohen Anzahl an MediatorInnen wenden die ExpertInnen Methoden wie die „fish-bowl-Technik“ an. Die Großgruppenmediation besteht aus mehreren Phasen, für die meist mehrere Termine über einen längeren Zeitraum benötigt werden. Ziel ist die Einigung aller Interessensgruppen auf Vorgehensweisen, Lösungen und mögliche Handlungsoptionen.

### Beispiel

#### Großgruppen-Mediation Gemeinschaftsgarten Hernals

##### Über die Entstehung des Gemeinschaftsgartens

2010 startete wohnpartner in Kooperation mit der Bezirksvorstehung Hernals, dem Verein „gartenpolylog“ und den Wiener Stadtgärten den Aufbau eines Gemeinschaftsgartens im Josef-Kaderka-Park. Ziel war die Förderung von Gleichberechtigung, generationenübergreifendem Verständnis und interkulturellem Austausch mit Menschen unterschiedlichen Alters, Geschlechts und Herkunft. In den Jahren 2011 und 2012 setzte wohnpartner gemeinsam mit starker Unterstützung der Bezirksvorstehung, des Vereins gartenpolylog und den Magistratsabteilungen 42, 31 und 49 sowie interessierten GärtnerInnen das Projekt um.

Auf rund einem Viertel des Parks wurden 34 Beete an BewohnerInnen von Hernals vergeben, fünf Beete standen Institutionen wie Kindergärten, Schulen und Altersheimen zur Verfügung.

2012 bildete sich eine engagierte Gartengruppe, die viele Gemeinschaftsaktivitäten startete – darunter die Errichtung einer „Kräuterspirale“, die Pflege der Gemeinschaftsflächen sowie die Erarbeitung von Gartenregeln. Schließlich erfolgte im Jänner 2013 die Vereinsgründung als weiterer Schritt in die Selbstverwaltung. Bei Gartenfesten kamen GärtnerInnen, NachbarInnen und ParknutzerInnen im Gemeinschaftsgarten regelmäßig zusammen. Mittlerweile agiert der Gartenverein selbstständig und eigenverantwortlich und frei werdende Beete werden vom Vereinsvorstand vergeben.

##### wohnpartner unterstützt mit Großgruppen-Mediation positive Weiterentwicklung

Der Gartenverein befindet sich nach wie vor in einem gruppenspezifischen Prozess, in dem Wege gesucht werden, Informationsflüsse zu gestalten und gemeinsame Entscheidungsfindungen zu ermöglichen. Nachdem es in diesem selbstverwalteten Gemeinschaftsgarten zu unterschiedlichen Auffassungen kam, entschlossen sich zehn GärtnerInnen dazu, Unterstützung von wohnpartner in Form einer Großgruppenmediation in Anspruch zu nehmen.

Zwei MediatorInnen arbeiteten gemeinsam mit der Gruppe an mehreren Terminen daran, die Kommunikation und den Umgang innerhalb der Gruppe zu verbessern. Die Termine verliefen sehr konstruktiv. Die Mediation trug stark zu einer positiven Entwicklung der Kommunikationsstrukturen bei. Alle zehn TeilnehmerInnen waren motiviert, diesen Prozess weiterzuführen. Die in den Mediationsitzungen aufgezeigten Möglichkeiten wurden Schritt für Schritt im Vereinsleben umgesetzt. Viele gute Rückmeldungen über den Einsatz der Methode der Großgruppenmediation lassen eine weitere positive Entwicklung dieses Projekts erwarten.

*„Wir erzielten bereits aufgrund unserer Mediationsarbeit einige deutliche Erfolge. Mehrere Projekte haben wir abgeschlossen, andere stehen kurz vor der Vollen-dung. Auch der Weg vom Projektvorschlag, zur Bildung der Projektgruppe und der Arbeit am Projekt hat nun eine solide Struktur. Mit der „Wahrnehmung, Wirkung, Wunsch“-Methode der Kommunikation machen wir gute Erfahrungen und kommen zu dem Schluss, dass die Arbeit daran ein Lebensprojekt ist!“*



Bruce Murray, Verein Gemeinschaftsgarten Hernals



## Peer-Mediation



Spielerisches Lernen anhand von praktischen Übungen: SchülerInnen der Volksschule Siebenhirten

Peer-Mediation ist der Überbegriff für Projekte, bei welchen wohnpartner (Schul-)Kinder befähigt, Konflikte untereinander zu bewältigen. SchülerInnen werden zu Peer-MediatorInnen ausgebildet und lernen so, Konflikte konstruktiv auszutragen und zu lösen. Dabei spielt die Verbindung zum Wohnumfeld eine wichtige Rolle.

Die erworbene Konfliktlösungskultur kann sich auch in anderen Lebensbereichen positiv auswirken, wie etwa in der Freizeit am Spielplatz oder im Fußballkäfig. Weitere Beispiele sind Konflikte zwischen Kindern, in die auch die Eltern involviert sind, und die sich negativ auf die Nachbarschaft auswirken – oder Meinungsverschiedenheiten zwischen Erwachsenen in der Wohnhausanlage, die auf das Verhalten von Kindern in der Schule Einfluss nehmen.

Ende 2013 initiierte wohnpartner gemeinsam mit Partnerschulen das Projekt „Peer-Mediation: Kooperation mit Schulen“. An vier Nachmittagen lernen die SchülerInnen dabei, Konflikte zu erkennen und Streitschlichtungsverfahren sowie verschiedene Kommunikationstechniken anzuwenden. wohnpartner-ExpertInnen schulen diese gemeinsam mit BeratungslehrerInnen, die auch nach dem erfolgreich absolvierten Kurs unterstützend zur Seite stehen.

### Wie ein Peer-Mediationsprojekt bei wohnpartner zustande kommt

Zunächst werden nur jene Schulen kontaktiert, bei denen anzunehmen ist, dass ein Großteil der Kinder in umliegenden Gemeindebauten wohnt. Denn es geht stets um den Zusammenhang zwischen Schule, Wohnumfeld und etwaigen Konflikten.

Meist ist wohnpartner bereits in anderen Zusammenhängen in Kontakt mit Schulen, weil die Teams diese auch in ihre Gemeinwesenarbeit einbeziehen. Besteht seitens der Schule Interesse, ein solches gemeinsames Projekt zu entwickeln, erstellt wohnpartner ein maßgeschneidertes Konzept.

### Die Umsetzung in der Praxis

Je nach Altersgruppe erhalten die Kinder ein für sie maßgeschneidertes Training. Dabei bezieht wohnpartner Elemente wie Gruppenfindung, Klärung des Konfliktbegriffs, Übungen zur Selbstreflexion und Spiele zur Sensibilitätsschärfung ein. Darüber hinaus spielen sie Konfliktsituationen durch und üben das Finden von Lösungen. Nach Abschluss der Schulung erhalten die Kinder im Rahmen einer kleinen Feier ihr Zertifikat. In manchen Fällen können die jungen StreitschlichterInnen auch zur Vermittlung bei Konflikten in der Wohnhausanlage beigezogen werden.

### Ein vielversprechender neuer Zugang

wohnpartner sieht in den jungen Peer-MediatorInnen ein großes Potenzial – vor allem auch im Umgang mit Generationenkonflikten. Derzeit nehmen fünf Schulen an dem Projekt teil, drei davon im 10. Bezirk: die Volksschule in der Neilreichgasse 111, die alf-Schule in der Jenny-Lind-Gasse 1 und die Neue Mittelschule am Josef-Enslein-Platz. Darüber hinaus gibt es Projekte in der Volksschule Jochbergengasse 1 im 21. Bezirk sowie der Volksschule Siebenhirten im 23. Bezirk. Die ersten Erfahrungen sind durchwegs positiv.

Ljiljana Kojic, Teamleiterin des wohnpartner-Teams 13\_23 über das Besondere am ersten Projekt in Siebenhirten:

*„Die Kinder lernen bereits im Volksschulalter grundlegende kommunikative Fertigkeiten, die nicht nur in der Schule, sondern auch in allen anderen Lebensbereichen zum Tragen kommen. Die Zusammenarbeit mit der Volksschule Siebenhirten war hervorragend.“*

Aniko Kaposvari, fachliche Mitarbeiterin im selben Team, berichtet von vielen motivierten Kindern, die großes Interesse zeigten:

*„Es war eine Freude zu sehen, mit wie viel Stolz und Freude die Kinder ihre Rolle als Schlichter/in ausfüllten.“*

Und auch die Direktorin der Volksschule Siebenhirten, Renate Stögmüller, zeigte sich von diesem Pilotprojekt begeistert:

*„Konflikte sind Teil des Lebens und Kinder lernen rasch, richtig damit umzugehen.“*

## Zusammenarbeit mit dem Österreichischen Bundesverband für Mediation (ÖBM)

Bei wohnpartner sind 42 MediatorInnen aktiv tätig, die im Jahr über 200 Mediationen bewältigen. wohnpartner ist somit die führende Organisation nach abgehaltenen Mediationen in Europa. Alle MediatorInnen haben die Ausbildung nach den Richtlinien des Zivilrechtsmediationsgesetzes absolviert. Es ist daher naheliegend, dass wohnpartner eine Kooperation mit dem Österreichischen Bundesverband für Mediation (ÖBM), dem einzigen bundesweit organisierten Mediationsverband eingeht. Beide Organisationen haben eine Kooperationsvereinbarung über die Zusammenarbeit abgeschlossen. Durch gegenseitige Unterstützung können gemeinsame Projekte gefördert und entwickelt werden. wohnpartner stellt dem ÖBM seine Expertise im Bereich Nachbarschaftsmeditationen zur Verfügung. Es werden regelmäßig Workshops für die Fachgruppe „Nachbarschaft und interkultureller Bereich“ abgehalten. Der gegenseitige Know-how-Austausch ist gleichzeitig eine wichtige Qualitätssicherungsmaßnahme.

### Gemeinsam für eine bessere Konfliktkultur: Zur Kooperation zwischen dem ÖBM und wohnpartner

#### von Valentina Philadelphy und Mathias Schuster

Der Österreichische Bundesverband für Mediation (ÖBM) ist mit über 2.200 Mitgliedern der größte Mediationsverband in Österreich und zählt auch zu den größten Mediationsverbänden in ganz Europa. Im ÖBM sind MediatorInnen verschiedenster Quellberufe und Spezialisierungen vertreten. Einerseits ist der ÖBM bundesweit organisiert, andererseits zusätzlich auch in jedem Bundesland durch eine eigene Landesgruppe vertreten. Für die einzelnen Anwendungsbereiche der Mediation (Familie; Gesundheit, Soziales und Sicherheit; Nachbarschaft und interkultureller Bereich; Öffentlicher Bereich; Schule und Bildung; Wirtschaft) wurden sechs Fachgruppen eingerichtet.

Der ÖBM vereint Menschen, die mediatives Handeln in allen Konfliktfeldern unterstützen, fördert die berufliche Etablierung von Mediation und arbeitet aktiv daran, Mediation noch weiter in die Gesellschaft zu integrieren sowie als wesentlichen Bestandteil in der österreichischen Konfliktkultur zu verankern. Aufgrund dieser Zielsetzung, ist es dem ÖBM auch ein wichtiges Anliegen, Kooperationspartnerschaften mit fachnahen Institutionen einzugehen.

Der ÖBM und wohnpartner haben bereits im Jahr 2013 eine Kooperationsvereinbarung unterzeichnet, nach der beide beabsichtigen, zukünftig die Mediation – insbesondere im nachbarschaftlichen Kontext – durch Zusammenarbeit und gemeinsame Projekte zu fördern, inhaltlich weiterzuentwickeln sowie in der Öffentlichkeit bekannter zu machen.

Aufgrund dieser gemeinsamen Kooperationsvereinbarung veranstalteten der ÖBM und wohnpartner bereits zweimal den Workshop „Generationen – Räume – Zusammenleben: Familiäre, nachbarschaft-

liche und interkulturelle Konfliktfelder“, bei dem zahlreiche ÖBM-Mitglieder anhand praktischer Fälle Einblicke in Konfliktarbeit und Arbeitsmethoden der Mediation bei wohnpartner gewinnen konnten. In diesem Zusammenhang fand für MitarbeiterInnen von wohnpartner sowie ÖBM-Mitglieder auch das Tagesseminar zum Thema „Interkulturelle Mediation – Einblicke in kulturell bedingte Realitäten“ mit dem Schwerpunkt auf der Rolle der Sprache in der interkulturellen Mediation statt. Der ÖBM plant im Jahr 2015 in Wien einen Kongress zum Thema Nachbarschaftsmediation, bei dem wohnpartner ebenfalls Kooperationspartner sein wird.

Im Rahmen einer Tagung der großen deutschsprachigen Mediationsverbände, die im Jahr 2013 erstmals in Wien stattfand, wurde die sogenannte „Wiener Erklärung“ zur verstärkten Zusammenarbeit unterzeichnet. Darin wurde auch die Idee des „Internationalen Tags der Mediation“ umgesetzt, der ab nun jedes Jahr am 18. Juni in den Kalender Einzug findet. Erklärtes Ziel dieses Tages ist die gemeinsame Förderung und Verbreitung der Mediation.

Unter dem Ehrenschutz der trauriger Weise im August 2014 verstorbenen Präsidentin des Nationalrats, Barbara Prammer, sowie des Bundesministers für Justiz, Wolfgang Brandstetter, fand am 18. Juni 2014 erstmals der internationale Tag der Mediation statt. Die über 60 Aktionen allein in Österreich – darunter Informationsstände an öffentlichen Orten, Vorträge und „Schnuppermeditationen“ – konnten von Interessierten über eine interaktive Karte unter [www.tag-der-mediation.at](http://www.tag-der-mediation.at) abgerufen werden. Mit über 100 Berichten in unterschiedlichsten Print-, Rundfunk- und Onlinemedien kann von einem großen Erfolg gesprochen werden.

„Mediation genießt als bewährtes Verfahren der außergerichtlichen Konfliktbearbeitung inzwischen einen hohen Stellenwert in Österreich“, sagte Barbara Prammer über die vielen österreichweiten Aktionen zum 18. Juni. Auch Wolfgang Brandstetter erklärte im Vorfeld des ersten internationalen Tags der Mediation: „Mediatorinnen und Mediatoren schaffen einen sehr hohen Wert für unsere Gesellschaft und sind ein überaus wichtiger Partner für die Justiz.“

Auch wohnpartner beteiligte sich am ersten internationalen Tag der Mediation. Dies geschah in Form der Veranstaltung „Mediationserlebnis – Interaktive Schaumeditation zum Zuschauen und Mitmachen“, welche im wohnpartner-Lokal Rennbahnweg stattfand. Im Rahmen dieses interaktiven Workshops wurden vielen interessierten BesucherInnen die Grundlagen der Mediation näher gebracht und sehr anschaulich gezeigt, wie eine Mediation im nachbarschaftlichen Umfeld ablaufen kann.

Der kontinuierliche „Know-how-Austausch“ zwischen dem ÖBM und wohnpartner sowie regelmäßige Treffen zu künftigen Projekten, weiteren Veranstaltungen und gemeinsamer Öffentlichkeitsarbeit runden die Kooperation im Sinne der Förderung und Weiterentwicklung eines besseren Umgangs mit Konflikten im Alltag ab.



#### Über die AutorInnen:

Mag. Mathias Schuster,  
Jurist, eingetragener Mediator, Lektor an  
der Universität Wien, ÖBM-Generalsekretär.  
[www.oebm.at](http://www.oebm.at)

Mag.ª Valentina Philadelphy,  
Juristin, ausgebildete Mediatorin, ÖBM-Fachgruppen-  
sprecherin „Nachbarschaft und interkultureller Bereich“



## „Die Leute sind ‚grenzenärmer‘ geworden“

**Der Chefarzt der Psychosozialen Dienste Wien, Georg Psota über wachsende Konfliktbereitschaft und die Rolle der Psychosozialen Dienste.**



### **Seit wann arbeiten Sie mit wohnpartner zusammen und wie kam es dazu?**

**Psota:** Ich bin seit 1985 in diesem Bereich tätig und habe bereits mit der Gebietsbetreuung – der Vorläufer-Einrichtung von wohnpartner – und dann in weiterer Folge mit wohnpartner selbst zusammengearbeitet.

### **Wie sieht ihre Tätigkeit aus? Wann wird der Psychosoziale Dienst (PSD) gerufen?**

**Psota:** Wir leben in einer Zeit der Inklusion, das ist gut so. Unter den Bewohnern gibt es fünf bis zehn Prozent, die zumindest phasenweise psychisch krank sind. Der Psychosoziale Dienst wird erst gerufen, wenn es ein „Trara“ gibt. Ich bin nicht immer glücklich, wie das läuft, da der PSD oft auch erst sehr spät dazukommt. Bei einer Mediation ist ein Psychiater falsch. Ich komme beispielsweise bei Messy-Situationen zum Einsatz, wenn Interventionen nicht gefruchtet haben. Wir schauen dann, dass die Person freiwillig ins Spital geht.

### **Was ist für Sie das Besondere an der Konfliktvermittlung bei wohnpartner?**

**Psota:** Ich denke, sie funktioniert sehr oft sehr gut. Wir leben ja nicht in einer konfliktlosen Zeit. Es gibt sehr unterschiedliche Gruppen mit unterschiedlichen Interessen. Das betrifft natürlich auch den Bereich Wohnen. Für diese Konflikte, denke ich, funktioniert es recht gut. Der Psychosoziale Dienst hat nur mit den schwierigen Fällen zu tun: Also wenn beispielsweise eine ganze Hausgemeinschaft eine Liste unterschreibt, dass jemand unbedingt raus muss. Da kann schon etwas dran sein, aber manchmal ist das auch Mobbing. Als Gemeindebaukind weiß ich, was es da alles gibt.

### **Wann hatten Sie das letzte Mal einen solch schwierigen Fall?**

**Psota:** Ich bin ja kein Sozialarbeiter und deswegen nicht überall dabei. Aber ich hatte sogar diesen Monat eine Intervention. Ich wurde von wohnpartner kontaktiert – und Gott sei Dank, das war gut so!

### **Wo sehen Sie die Grenzen der Verhandlungsfähigkeit?**

**Psota:** Sobald Fremd- oder Eigengewalt im Spiel ist. Fremd- oder Selbstgefährdung und Bedrohung der eigenen Sicherheit oder jener anderer. Oder völlige Verwirrenheit, beispielsweise bei über zwei Promille. Da ist das Frontalhirn ja bei niemandem mehr funktionsfähig. Bei chronischer Intoxikation oder Alkoholfolgen wie Demenz oder Demenz an sich. Das Behandeln von Demenzkranken ist sinnvoll, auch wenn sie das Ergebnis vergessen. Dennoch kann es in der Situation hilfreich sein. Wenn jemand nicht mehr weiß, wann und wo er ist und wer er selbst ist, dann ist Verhandeln wirklich schwierig. Hier kann man situativ vorgehen. Man kann eine spezielle Situation deeskalieren. Aber nicht mit klassischer Mediation – denn da ist ja der Konflikt das Entscheidende, nicht die Krankheit.

### **Merken Sie selbst eine Tendenz im Umgang mit Konflikten?**

#### **Hat sich in den letzten Jahren etwas verändert?**

**Psota:** Die Leute sind weniger in der Lage, mit Konflikten umzugehen – sie sind „grenzenärmer“, sie sind ungehobelter. Wir leben in einer außerordentlich ungezogenen Zeit, wissen nicht, wie man sich benimmt. Da wird bis fünf Uhr in der Früh gegrölt – letztens an der alten Donau, Fußball-Fans. Die haben sicher 200 Leute aufgeweckt. Da überlegt man, schicke ich ihnen die Polizei an den Hals oder nicht. Vor 30, 40 Jahren war das eher unüblich.

#### **Woran liegt das?**

**Psota:** Das hat viele Gründe. Kids mit Internet-Games. Bei den Mädchen ist es nicht so, außer, sie sind familiär total unterversorgt. „Broken homes“ – es gibt viele zerbrochene Familien mit viel Gewalt. Weniger Betreuung. Vieles war früher anders. Blut und Tod ist heute im Kinderprogramm. Der Journalismus trägt auch dazu bei, die Sensationslust. Es ist eine voyeuristische Zeit. Ein paar Strukturen halten aber noch. Vielleicht gibt es da Zyklen, ich kann es nicht genau sagen. Aber heute ist es wirklich heftig. Ich finde das nicht gut, es wundert mich, dass es nicht noch mehr Körperverletzungen gibt. Ich will aber keinen Ordnungsstaat! Ich will nicht 5.000 Polizisten mehr, sondern 5.000 Kindergärten und Jugendbetreuer mehr. Hier müsste man ansetzen. Und das alles ist halt beim Wohnen genauso. Das hat mit Krankheit noch gar nichts zu tun.

#### **Haben Sie einen Wunsch an wohnpartner?**

**Psota:** Manchmal wäre es schön, wenn man früher ansetzen könnte. Ich glaube aber nicht, dass das an wohnpartner liegt. Wenn man davon ausgeht, dass das Ziel von wohnpartner ein friedliches Zusammenleben in der Stadt ist, dann glaube ich, dass wir im Vergleich noch eine sehr friedliche Stadt sind. Alles kann wohnpartner auch nicht erledigen. Da geht es um Kindergärten, Schulen, Lehrerinnen und Lehrer, darunter gibt es ja auch solche, die die Kinder und Jugendlichen sozialpädagogisch betreuen, aber auch viele, die das nicht tun.

#### **Danke für das Gespräch!**

#### **Zur Person**

Prim. Dr. Georg Psota, geboren 1958. Promovierte 1984 in Wien zum Doktor der Medizin und ist seit 1993 Facharzt für Psychiatrie und Neurologie. 1985 trat er in den PSD ein. 1994 wurde er Oberarzt. Ab 2001 leitender Oberarzt am Gerontopsychiatrischen Zentrum des PSD Wien. Daneben leitete er als Primar das Sozialpsychiatrische Ambulatorium Josefstadt sowie den 2005 gegründeten Mobilien Psychiatrischen Krisendienst und gestaltete den Sozialpsychiatrischen Notdienst mit. Seit 2010 ist Georg Psota Chefarzt des PSD. [www.psd-wien.at](http://www.psd-wien.at)

## Hofpalaver – ein angeleiteter Aushandlungsprozess im Gemeindebau

wohnpartner hat die Methode „Hofpalaver“ im Rahmen der Gemeinwesenarbeit entwickelt. Das Wort „Palaver“ ist bewusst zweideutig verwendet: Einerseits ist in Wien das Palavern ein alltagsweltlicher Ausdruck für zwangloses Reden, andererseits ist Palaver ein afrikanisches Wort mit portugiesischen Wurzeln und bedeutet Versammlung, Unterredung und Gespräch.

„Hofpalaver“ kommt zum Einsatz, wenn es in den Höfen der Wohnhausanlagen zu Konflikten zwischen unterschiedlichen Interessensgruppen – Kindern, Jugendliche, älteren BewohnerInnen, HundebesitzerInnen – kommt. Ziel dieser Methode ist es, Aushandlungsprozesse von möglichst allen Interessensgruppen zu initiieren. Die BewohnerInnen sollen dabei unterstützt werden, sich in die weitere Konfliktbearbeitung zu involvieren und ihre Interessen konstruktiv einzubringen. wohnpartner kündigt das „Hofpalaver“ per Aushang im Hof und in den Stiegenhäusern an. Im Vorfeld klären die MitarbeiterInnen zuerst ab, was in die Aushandlungsprozesse einfließen kann, wie zum Beispiel die (sozial)räumliche Situation, welche baulichen Gegebenheiten vorzufinden sind und ob es alternative Freiräume gibt.

Jedes „Hofpalaver“ beginnt und endet mit einer Versammlung im Hof der Wohnhausanlage. wohnpartner stellt bei Bedarf allen Interessengruppen zusätzliche Räumlichkeiten sowie Materialien zur Verfügung und bietet auf Wunsch auch Moderation an. Die TeilnehmerInnen treffen sich zwischen drei- und fünfmal innerhalb eines gemeinsam festgelegten Zeitraums, haben aber auch die Möglichkeit, sich zwischenzeitlich zu treffen. Die Ergebnisse werden in der zweiten Versammlung im Hof zusammengeführt. Falls in diesem Aushandlungsprozess wesentliche Interessensgruppen nicht direkt erreicht werden können, repräsentieren VertreterInnen deren Interessen.

Bei der Visualisierung und Protokollierung greift wohnpartner auf die Strukturen des bestehenden Raums zurück. Schriftliche Informationen oder Zeichnungen bereiten die MitarbeiterInnen vorab vor. Gearbeitet wird auf Flipchart-Papier, das auf dem Boden verteilt und danach auf Wäscheleinen aufgehängt wird. Auch Kreidezeichnungen werden gerne angefertigt. Anschließend hängt wohnpartner die Protokolle in den Stiegenhäusern aus.

„Hofpalaver“ hat einen spontanen oder gar aktionistischen Charakter. Die Menschen können ohne vorherige Anmeldung daran teilnehmen und jederzeit wieder gehen. An einem Hofpalaver nehmen erfahrungsgemäß 30 bis 50 Personen teil. Die GemeinwesenarbeiterInnen nehmen die Rolle einer aktivierenden Moderation ein. Sie achten darauf, dass sich möglichst alle mit ihren Interessen einbringen können (vgl. Lüttringhaus 2003). Zwei MitarbeiterInnen von wohnpartner übernehmen die Moderation, wobei einer den Prozess führt und der/die andere unterstützende Aufgaben übernimmt. Dazu zählen etwa Visualisierung und Protokollierung. In kleineren, bei der Versammlung spontan gebildeten Gruppen, hält wohnpartner die wichtigsten Themen auf Kärtchen fest. Anschließend gewichten die Gruppen die drei aktuellsten und es wird ermittelt, wer in welcher Arbeitsgruppe weiterarbeiten will.

„Hofpalaver“ nimmt als Methode Aspekte der „BewohnerInnen-Versammlung“ auf, wie die Ermittlung von Interessen und die Aktivierung der AkteurInnen (vgl. Lüttringhaus 2003). Durch „Hofpalaver“ etabliert wohnpartner eine alternative Aushandlungs- und Konfliktkultur im Gemeindebau. Einerseits wird an den alltagsweltlichen Gegebenheiten angeknüpft, unter anderem an der Sprache und den Symbolen der BewohnerInnen im Gemeindebau – auch im gesamten Aushandlungsprozess. Andererseits werden alternative Prinzipien der Aushandlung und Kommunikation eingeführt, und die Perspektive entwickelt, dass konstruktive Auseinandersetzung eine Möglichkeit bei der Bearbeitung von Konflikten darstellt. „Hofpalaver“ ermöglicht dabei nicht nur eine alternative sozialraumbezogene Kommunikationsstruktur und -kultur, die in den betroffenen Höfen und Wohnhäusern Wirkung hat, sondern auch die Entwicklung neuer Handlungskompetenzen der beteiligten BewohnerInnen und NutzerInnen. „Hofpalaver“ kann sich so zu einer „Institution“ für die BewohnerInnen und NutzerInnen entwickeln und weist damit Parallelen zu den Methoden „runder Tisch“ und „Stadtteilforen“ auf (Wüst 2003; Schwarz-Österreicher 2003).

### Literatur

Lüttringhaus, Maria (2003): BewohnerInnenversammlungen aktivierend moderiert. In: Lüttringhaus, Maria; Richers, Hille: Handbuch Aktivierende Befragung. Konzepte, Erfahrungen, Tipps für die Praxis. Bonn

Schwarz-Österreicher, Uta (2003): Stadtteilforen. In: Ley, Astrid; Weitz, Ludwig: Praxis Bürgerbeteiligung. Ein Methodenhandbuch. Bonn

Wüst, Jürgen (2003): Runder Tisch. In: Ley, Astrid; Weitz, Ludwig: Praxis Bürgerbeteiligung. Ein Methodenhandbuch. Bonn

Tove Raiby, Christoph Stoik: „Hofpalaver“. Die Langversion dieses Textes ist unter folgendem Link zu finden: <http://www.sozialraum.de/hofpalaver.php>, Datum des Zugriffs: 04.10.2011

### Beispiel: Hofpalaver in Jedlesee

In der Siedlung Jedlesee gibt es seit Jahren eine sehr lebendige Hofkultur. Eine Vielzahl an Sitzgelegenheiten ermöglicht das Zusammentreffen sowie den Austausch der BewohnerInnen untereinander. Zudem regen diese zu unterschiedlichen Aktivitäten an. Dennoch kam es bei einer dieser Bänke zu einem Konflikt zwischen NutzerInnen und AnrainerInnen. Die Bank wurde bei Tag und Nacht genutzt. Da die Bänke sehr nahe bei den Gebäuden liegen, und dies nicht immer geräuschlos ablief, fühlten sich die AnrainerInnen zunehmend gestört. Durch Gespräche kam zunächst keine Lösung zustande und die Kluft zwischen beiden Gruppen nahm zu. Beschwerden eines Mieters führten daraufhin zu einer Entfernung der Sitzgelegenheiten.

### Der Wendepunkt

Dies hatte zur Folge, dass sich zahlreiche NutzerInnen der Bank zusammenschlossen und mit Hilfe einer Unterschriftenliste deren Wiederaufstellung forderten. Insgesamt 42 Personen unterzeichneten die Liste und übergaben sie anschließend mit dem Wunsch nach einer Vermittlung an wohnpartner.

Nach Absprache mit dem Mieterbeirat übernahm wohnpartner den Fall und lud gemeinsam mit den MietervertreterInnen der Siedlung Jedlesee und Wiener Wohnen alle Betroffenen zu einem Hofpalaver ein. Nachdem das Treffen zuerst dazu genutzt wurde, um lautstark Spannungen abzubauen, konnten die MieterInnen schließlich doch mit Unterstützung von wohnpartner Vorschläge für ein besseres Miteinander erarbeiten.

Somit endete das Hofpalaver nach rund zwei Stunden sehr versöhnlich. Eine Gruppe von Delegierten erörterte in weiterer Folge in einem kleineren Rahmen die Vorschläge und klärte letzte Details darüber ab, wie beide Gruppen zu einem friedlichen Zusammenleben beitragen können. Durch diese Vorgangsweise konnte wohnpartner die Situation nachhaltig beruhigen.

*„An diesem Beispiel wird anschaulich sichtbar, dass eine gute Vorbereitung der Schlüssel zu einer gelungenen Konfliktbearbeitung ist.“*

Ebru Kaya,  
fachliche Mitarbeiterin wohnpartner-Team 21



## Stiegenhausgespräche

Stiegenhausgespräche können themenspezifisch oder -offen gehalten sein. Sie können punktuell angesetzt sein oder kontinuierlich verlaufen. Im Unterschied zu Hofgesprächen spricht wohnpartner nur die BewohnerInnen der betroffenen Stiege(n) an, die ein oder mehrere Themen gemeinsam haben. Hier kann es beispielsweise darum gehen, nachbarschaftlichen Beziehungen sowie die Kommunikation auf der Stiege zu fördern oder es werden bereits bekannte Themen oder Konflikte bearbeitet. Ähnlich wie bei Hausversammlungen basiert die Moderation auf den Prinzipien der Unterstützung der Selbstorganisation und der Befähigung zur selbständigen Problemlösung unter den BewohnerInnen. Gemeinsam mit den MieterInnen einer Stiege erarbeiten die MitarbeiterInnen mögliche Handlungsoptionen und Vorgehensweisen. Durch das strukturierte Vorgehen von wohnpartner werden Themen geclustert und zugeordnet. Meist finden Stiegenhausgespräche an mehreren Terminen statt, sodass alle Themen mit den BewohnerInnen ausführlich bearbeitet werden können. Zum Einsatz kommen Moderationsmaterialien wie beispielsweise Flip Chart und Kärtchen. wohnpartner erstellt das Protokoll und sendet es an alle BewohnerInnen der betroffenen Stiege.

In diesem ist auch jeweils die weitere Vorgangsweise enthalten, sodass beim folgenden Stiegenhausgespräch weiter an der Thematik gearbeitet werden kann. Bei Bedarf lädt wohnpartner auch weitere externe, für das Thema relevante, AkteurInnen ein, so beispielsweise Wiener Wohnen bei baulichen Angelegenheiten.

### Beispiel:

#### Durch's Reden kommen d'Leut z'sam

Zigarettenstummel am Gang, vor der Wohnungstüre abgestellte Schuhe, Müllsäcke im Stiegenhaus oder ein Kinderwagen, der regelmäßig bei den Postkästen abgestellt wird: Das sind Themen, die das Zusammenleben auf einer Stiege belasten können.

Bei dem folgenden Beispiel wandten sich MieterInnen mit dem Wunsch nach mehr Sauberkeit und aufgrund von Lärm nach 22 Uhr an wohnpartner. Im Rahmen einer Konfliktvermittlung zwischen zwei Parteien kam es im März 2013 zu einem ersten Stiegenhausgespräch. Es gelang, mit den BewohnerInnen verschiedene Vereinbarungen zu treffen, die zu mehr gegenseitiger Rücksichtnahme führten.

Ein halbes Jahr später fanden sich die BewohnerInnen zu einem zweiten Stiegenhausgespräch zusammen, um die Einhaltung der getroffenen Vereinbarungen zu überprüfen.

Aufgrund neuer Anliegen der BewohnerInnen, vereinbarten die MieterInnen ein drittes Stiegenhausgespräch. Im März 2014 war es schließlich soweit: Ein Treffen mit BewohnerInnen und zwei KundenmanagerInnen von Wiener Wohnen fand statt. Zum Zeitpunkt dieses Gesprächs waren bereits einige der zu klärenden Themen gelöst, andere diskutierte wohnpartner in der Gruppe. Wiener Wohnen machte einige Vorschläge, die auf Anklang stießen, und so wurden verbindliche Vereinbarungen getroffen. Bezüglich des Themas Ruhestörung, das ein Bewohner eingebracht hatte, wiederholte wohnpartner sein Angebot zur Konfliktvermittlung. In weiterer Folge überprüfte Wiener Wohnen die Lage hinsichtlich der Verunreinigungen und der Nutzung des Kinderwagenabstellraums. Die Gesamtsituation hat sich eindeutig gebessert. Mittlerweile langen kaum noch Beschwerden ein.

*„Die anwesenden BewohnerInnen begegneten sich beim Stiegenhausgespräch mit Respekt und waren sehr interessiert daran, gemeinsam mit Wiener Wohnen und wohnpartner zu realistischen Vereinbarungen zu kommen. Ich finde die Methode gut geeignet, um eine Atmosphäre des nachbarschaftlichen Vertrauens und eine Gesprächsbasis untereinander zu fördern.“*

DSA Eva Cil, Fachliche Mitarbeiterin wohnpartner-Team 21



## Moderation



Bei der Arbeit mit kleinen und großen Gruppen wendet wohnpartner diese Methode an, um die Arbeit zu strukturieren. Beispiele dafür sind runde Tische, BewohnerInnen- und Hofgespräche. Zum Einsatz kommen dabei Techniken wie „Visualisierung“, „Clustering“ oder „Wertung“, um Entscheidungs- und Arbeitsprozesse in Gruppen zu unterstützen.

### **Clustering**

Das Clustering ist ein Brainstorming-Verfahren, bei dem Themen und Begriffe notiert werden. wohnpartner ordnet diese dann den daraus entstandenen Überthemen zu. Dies macht die wichtigsten Themenbereiche sichtbar und erleichtert die weitere Bearbeitung.

### **Visualisierung**

Darunter ist jede Art und Form der Sichtbarmachung von Themen zu verstehen. Diese Methode reicht von der einfachen Flip-Chart-Gestaltung über Pinnwände mit Kärtchen bis hin zur Power-Point-Präsentation.

### **Wertung**

Wertung meint jede Form der erleichterten Entscheidungsfindung bezüglich der weiteren Vorgangsweise oder einer Prioritätensetzung bei möglichen Problemlösungsansätzen. Eine der bekanntesten Wertungen stellt die sogenannte Punktemethode dar, bei der alle TeilnehmerInnen eine bestimmte Anzahl von selbstklebenden Punkten zu den zu entscheidenden Themen kleben.

### **Beispiel:**

#### **Offene Gesprächskultur durch strukturierte Moderation**

Um die BewohnerInnen bezüglich der geplanten Sanierungsmaßnahmen in ihrer Wohnhausanlage zu informieren, trat Wiener Wohnen an wohnpartner mit der Bitte heran, eine Info-Veranstaltung zu moderieren. Ziel war es, auf die schriftlich eingebrachten Anfragen und Bedenken der BewohnerInnen einzugehen und diese bereits vor Sanierungsstart abzuklären, um zeitliche Verzögerungen durch einen Einwand bei der Schlichtungsstelle zu vermeiden.

Im Vorfeld mussten dazu mehrere Abstimmungsmeetings mit der Planungsfirma sowie dem Bausanierungsmanagement abgehalten werden. wohnpartner war für die Unterstützung bei der Strukturierung des Ablaufs und für die genaue Aufgabenverteilung beim Informationsabend verantwortlich.

Am Abend selbst war die Stimmung unter den BewohnerInnen teilweise sehr emotional. Doch durch den strukturierten Ablauf und die Beständigkeit der Moderation seitens der wohnpartner-MitarbeiterInnen stellten die TeilnehmerInnen rasch fest, dass all ihre Fragen beantwortet werden würden. Dies betraf zum Beispiel die Gestaltung von Balkonen und Außenjalousien. Die ursprünglich konfrontative Stimmung gegen die Sanierungsmaßnahmen mündete so in eine offene Gesprächskultur, in der auch auf individuelle Wünsche der MieterInnen eingegangen werden konnte.



## BewohnerInnenversammlungen



BewohnerInnen-Versammlungen kommen zur Anwendung, wenn die Interessen möglichst vieler lokaler AkteurInnen thematisiert werden sollen. Unterschiedliche Anliegen werden so sichtbar und verhandelbar. Mithilfe einer BewohnerInnen-Versammlung regt wohnpartner MieterInnen an, sich in Gruppen zu engagieren. Diese Methode richtet sich an alle lokalen AkteurInnen, insbesondere die BewohnerInnen eines sozialen Raums beziehungsweise einer Wohnhausanlage. Sie wird so strukturiert, dass sie den Lebenswelten der Betroffenen bestmöglich entspricht und sich viele lokale AkteurInnen angesprochen fühlen.

Manchmal können BewohnerInnen-Versammlungen auch sehr laut und emotional sein, und scheinbar chaotisch ablaufen. Ziel ist es, dass am Ende einer Versammlung Perspektiven für die TeilnehmerInnen sichtbar sind (vgl. Lüttringhaus/Richers 2003). wohnpartner moderiert verschiedenste Formen von BewohnerInnen-Versammlungen: zwischen unterschiedlichen AkteurInnen, aber auch zu konkreten Themen – wie beispielsweise bei der Sanierung einer Wohnhausanlage.

Bei Aushandlungsprozessen zwischen BewohnerInnen spielen immer auch die Unterstützung zur Selbstorganisation und das Finden von Problemlösungsansätzen eine wichtige Rolle. wohnpartner begleitet solche Prozesse durch die Moderation zwischen den MieterInnen wie auch bei weiteren Betroffenen.

## wohnpartner unterwegs



Bereits seit 2010 besuchen wohnpartner-unterwegs-Teams in den Abendstunden von Mai bis September rund 800 Gemeindebauten. In Zweiertteams sind die engagierten MitarbeiterInnen in rund 90 Wohnhausanlagen pro Tag unterwegs. Dadurch können sie die BewohnerInnen, die sich in den warmen Sommermonaten verstärkt abends in den Freiräumen aufhalten, bestmöglich erreichen.

Die Teams gewinnen so auch wichtige Einsichten in die Besonderheiten der Hof-Freiräume und die Bedürfnisse und Wünsche der BewohnerInnen vor Ort. Aufbauend auf diesen Informationen entwickelt wohnpartner maßgeschneiderte, nachbarschaftsfördernde Aktivitäten.

Das Ziel ist es, Begegnungen in den Wohnhausanlagen zu begleiten und bei unterschiedlichen Bedürfnissen – wie beispielsweise bei Wünschen der älteren BewohnerInnen nach Ruhe aber auch dem Bewegungsdrang von Kindern und Jugendlichen – zu vermitteln. Auf diese Weise soll das rücksichtsvolle Zusammenleben im Gemeindebau gefördert werden.

Auf ihrer Route legen die wohnpartner-unterwegs-Teams jährlich gemeinsam fast 10.000 Kilometer zurück – eine Strecke so lang wie von Wien bis Rio de Janeiro. Dabei kreuzen über 12.000 Gemeindebau-MieterInnen unterschiedlicher Herkunft und Alters ihre Wege. Aufgrund der intensiven Gespräche mit den BewohnerInnen konnten in den Gemeindebauten, die in den Abend- oder Nachtstunden besucht wurden, zudem deutlich weniger Meinungsverschiedenheiten verzeichnet werden.

## wohnpartner unterwegs – ein Beispiel aus dem Arbeitsalltag

Im Rahmen von wohnpartner unterwegs teilten aufgeregte MieterInnen den MitarbeiterInnen mit, dass ein Fahrradabstellraum – der sich mitten in der Wohnhausanlage befindet und aus Glas besteht – von Jugendlichen „in Beschlag“ genommen worden war. Das Schloss sei aufgebrochen worden und die Burschen hätten es sich „gemütlich“ gemacht. „Wer weiß, was die da drinnen machen!“, hieß es. Zwei der Jugendlichen würden sich zu diesem Zeitpunkt im Raum befinden. Daraufhin boten die MitarbeiterInnen den MieterInnen an, dass sie Kontakt mit den Jugendlichen suchen und danach berichten würden.

Gesagt, getan: Die wohnpartner-unterwegs-MitarbeiterInnen betraten den mit Packpapier verklebten Fahrradabstellraum. Der Raum wirkte sauber, ein rotes Sofa und ein Glastisch waren aufgestellt, außerdem zwei Bänke, ein Mistkübel, ein Besen und ein Aschenbecher. Von den Jugendlichen erfuhren sie, dass diese im Grätzel lebten und zwischen 14 und 16 Jahre alt seien. Weiters erzählten sie, dass sie sich in den Hofanlagen treffen würden, wenn es kalt sei, da es keinen Platz für sie gebe. In der Woche zuvor hatte es stark geregnet. Da die Türe des Fahrradraumes bereits aufgebrochen und eine Bank bereits vorhanden gewesen war, hätten sie sich einen Besen und Packpapier gekauft, den Schmutz herausgekehrt und den Boden mit Wasser geschrubbt. Die Wände hatten sie mit Papier ausgelegt, weil sie immer wieder von vorbeigehenden Personen angesprochen beziehungsweise beschimpft wurden. Da ein Mieter sein Sofa und einen kleinen Tisch entsorgen wollte, stellten sie die Möbel in den Raum. Sie beteuerten, den Raum nie länger als bis 22:00 Uhr genutzt zu haben. Auch sei die Polizei bereits einmal da gewesen, habe alles durchsucht und festgestellt, dass die Jugendlichen nur Zigaretten rauchten, keinen Alkohol tranken und nicht laut seien.

Die Burschen beteuerten, dass sie niemanden stören wollen. Sie hätten sogar Nutzungsregeln eingeführt – wie beispielsweise „sauber halten“, „Aschenbecher benutzen“, „leise verhalten“ – an die sich alle hielten. Den Einbruch und die damit einhergehende Sachbeschädigung hätten sie nicht begangen. Die MitarbeiterInnen von wohnpartner unterwegs erklärten den Jugendlichen die Ängste und Befürchtungen der anderen MieterInnen. Auch wurden sie darauf hingewiesen, dass sie den Fahrradabstellraum nicht zweckgerichtet nutzen.

Nach anschließender Rücksprache mit den wartenden MieterInnen gab es Verständnis seitens der Erwachsenen, dass es an einem Raum fehle. Dies könne jedoch nicht der Fahrradabstellraum sein. In weiterer Folge vernetzte wohnpartner die Jugendlichen mit der Jugendarbeit im Bezirk. Außerdem nahm wohnpartner daraufhin mit den Eltern der Jugendlichen Kontakt auf und klärte mit den anderen MieterInnen die Sachlage. Der Fahrradraum wird von den Jugendlichen nicht mehr genutzt – mittlerweile ist auch das Schloss ausgetauscht.

Die Vermittlungstätigkeit im Rahmen von wohnpartner unterwegs hatte so zwei positive Auswirkungen. Einerseits hatte sie für mehr Verständnis bei den Erwachsenen gesorgt, andererseits ist auch mit den jugendlichen BewohnerInnen ein wertvoller Kontakt für die künftige Arbeit von wohnpartner in diesem Gemeindebau entstanden.

## Restorative Circles – eine innovative Methode bei eskalierten Konflikten

Die von Dominic Barter in den brasilianischen Favelas entwickelte Methode hat eine enge Verbindung zur Gewaltfreien Kommunikation (siehe dazu auch Seite 19). Restorative Circles haben ein gemeinsames Arbeiten am Aufbau einer besseren sozialen Gemeinschaft zum Ziel.

Dabei werden alle von einem Konflikt Betroffenen zu einem gemeinsamen Gespräch eingeladen: Das können Familienmitglieder, FreundInnen, KollegInnen sein, aber auch NachbarInnen, PolizistInnen, SozialarbeiterInnen oder Zeuginnen – einfach alle, die direkt oder indirekt mit dem Konflikt zu tun haben.

Wesentliche Voraussetzung für die Wirksamkeit dieser Methode ist, dass sich die Betroffenen als Gemeinschaft verstehen. Für die Teilnahme an einem Restorative Circle sind außerdem Freiwilligkeit und die Übernahme von Verantwortung für den Konflikt und für das, was danach kommt, wichtig.

### Drei Phasen auf dem Weg zu mehr gegenseitigem Verständnis

- ♦ In der ersten Phase wird ein Kreis gebildet, in dem jede/r im Kreis so lange spricht, bis sie/er sich wirklich gehört fühlt und weiß, dass der/die andere sie/ihn verstanden hat. Dadurch entsteht eine Verbindung, die Basis für die weiteren Schritte ist.
- ♦ Der zweite Schritt der Restorative Circles heißt Selbstverantwortung: Darin werden die TeilnehmerInnen aufgefordert, sich zu erinnern, warum sie so gehandelt haben – und darüber zu sprechen. So hört jede/r TeilnehmerIn die Absichten der anderen. In dieser Phase geht es um Antworten. Eine zentrale Frage, die dabei hilft, diese zu finden, lautet: „Welche Bedürfnisse wurden durch den Vorfall nicht erfüllt?“
- ♦ In der dritten Phase geht es ums Handeln. Die Fragen, die sich hier stellen sind: „Was können wir für einander tun?“, „Was bietest du wem an?“ sowie „Was hättest du gern vom anderen?“

### Anwendungsgebiete bei wohnpartner

Möglichkeiten der Anwendbarkeit dieser Methode gibt es viele – so beispielsweise bei Unstimmigkeiten innerhalb des Mieterbeirats oder als Technik, welche die MietervertreterInnen erlernen, um sie anschließend selbst anzuwenden. Auch für interne Prozesse bei wohnpartner stellen die Restorative Circles eine gute Methode zur Verbesserung der Atmosphäre aber auch zur Erweiterung des Know-hows der MitarbeiterInnen dar.

Sie ist zudem eine nachhaltige Methode, da sie nicht nur eine bessere Zusammenarbeit ermöglicht und alle direkt und indirekt Betroffenen involviert, sondern weil auch sämtliche TeilnehmerInnen gleichberechtigt sind. Zudem ändern sich durch diese Methode die Sichtweisen der Beteiligten auf den Konflikt und aufeinander – die Betroffenen entdecken, dass sie grundlegende menschliche Qualitäten gemeinsam haben.

## „Es geht nicht um Kontrolle von oben, sondern um einen Dialog“

**Christa Pelikan, langjährige Expertin für Konfliktregelung im Strafrecht, über Restorative circles und deren mögliche Anwendung bei wohnpartner.**



### **Sie sind Expertin für alternative Konfliktlösungsmodelle. Wie kam es dazu?**

**Pelikan:** Konfliktlösung ist der Überbegriff. Ich bin am Institut für Rechts- und Kriminalsoziologie und seit 1984 befasst mit dem Thema Konfliktregelung im Strafrecht. Dabei arbeitete ich an einem Projekt mit, das zum Ziel hat, ein Angebot an Täter und Opfer zu machen und anstelle eines Urteilspruchs mit Hilfe eines Mediators zu einer Lösung bzw. Wiedergutmachung zu kommen. Das war als Alternative zur Bestrafung gedacht. Danach war ich an einem weiteren Pilotprojekt beteiligt zum Thema Familienmediation. Dieses war lokalisiert am Gericht, wo der Richter den Parteien dieses Angebot anstelle einer gerichtlichen Lösung von Streitfällen machte.

### **Wurde das gut angenommen?**

**Pelikan:** Im Strafrecht war Österreich ein Pionierland im außergerichtlichen Tausgleich. So wurde aus dem Pilotprojekt sehr rasch eine gesamtösterreichische Praxis mit entsprechenden Gesetzen. Die Entscheidung darüber, wem das angeboten wird, liegt bei der Staatsanwaltschaft; sie kooperiert mit dem Verein NeuStart, der den Parteien das Angebot einer außergerichtlichen Regelung, eines ‚Tausgleichs‘ macht. Genauso wie bei jeder Mediation, beruhte auch dies auf Freiwilligkeit von Täter als auch Opfer. Die hohe Bereitschaft vor allem der Opfer, an einer solchen Lösung mitzuarbeiten,

habe ich als „The Austrian Miracle“ bezeichnet. Wir hatten selbst nicht erwartet, dass so viele Opfer und Täter sich darauf einlassen und danach auch zufrieden sind. Die strafrechtliche Mediation hat sich gut und rasch entwickelt, bald schon österreichweit für Jugendliche und dann für Erwachsene. Mittlerweile sind die Zahlen rückläufig. Die Zahl der Zuweisungen der Staatsanwälte ist nicht mehr so groß. Ich denke, das hängt von den einzelnen Staatsanwälten ab. Und es ist so: Man muss immer wieder neu Überzeugungsarbeit leisten. Bei der Familienmediation war es anders: Richter waren zurückhaltender, dies anzubieten, genauso wie Streitparteien, es anzunehmen. Hier gab es mehr Anfangsschwierigkeiten und auch viele unrealistische Erwartungen.

### **Haben andere Länder das übernommen?**

**Pelikan:** Sehr viele sogar! Deutschland war gleichzeitig mit dem ‚Täter-Opfer-Ausgleich‘ dran, in Norwegen gab es die Konfliktregelung auch schon sehr früh; aber dort wird nicht mit professionellen, sondern freiwilligen Mediatoren gearbeitet. In allen skandinavischen Ländern – außer Dänemark, das hier sehr schwach ist – wurde diese strafrechtliche Mediation auf sehr breiter Basis übernommen. Zahlenmäßig Spitzenreiter ist Finnland. Hier hat man früh begonnen, die strafrechtliche Mediation wurde aber erst 2006 im Gesetz verankert. Es gibt sie auch in Polen, Ungarn, Bulgarien, Moldawien, Ukraine, Rumänien, Albanien, in ganz Ex-Jugoslawien, Italien – wo es noch unbefriedigend funktioniert, – in Spanien, Portugal, Frankreich und England.

### **Und im Familienrecht, wie funktioniert es da?**

**Pelikan:** Ich weiß nicht so genau, wie weit diese Praxis in anderen Ländern etabliert ist. Aber es existiert ebenfalls in fast allen europäischen Ländern. Sehr beliebt ist es im Wirtschaftsrecht. Sogar in einem Land wie Georgien ist das weit verbreitet.

### **Sie sind auch auf EU- Ebene aktiv.**

**Pelikan:** 1996 wurde in Straßburg ein Komitee für Mediation in Strafrechtsangelegenheiten eingerichtet und da war ich damals die Vorsitzende. Da sind Empfehlungen für die Mediation in Strafrechtsangelegenheiten herausgekommen. Meine Kollegen und ich wollten, dass das nicht nur ein Dokument in der Schublade bleibt, sondern, dass aktiv etwas geschieht und es umgesetzt wird. So wurde das „European Forum for Restorative Justice“ gegründet. Der Hauptsitz ist in Leuven, in Belgien. Ich war an der Gründung des Forums beteiligt und bin immer noch aktiv. Alle zwei Jahre gibt es eine Konferenz, die war heuer in Belfast. Da habe ich den Award für meine Verdienste bekommen für die Verbreitung der „restorative justice“ in Europa. Das hat mich sehr gefreut, denn das ist nicht nur für wissenschaftliche Leistung, sondern für die Kombination von Wissenschaft und den Einsatz in der Rechtspolitik. Jetzt wird es mit meinem Engagement langsam weniger, aber ganz aufhören möchte ich nicht.

### **Wie sieht die Kooperation mit wohnpartner aus?**

**Pelikan:** Das Projekt, bei dem wir jetzt die Kooperation mit wohnpartner haben, ist in dem genannten „European Forum for Restorative Justice“ angesiedelt. Beteiligt sind hier Österreich, Ungarn, Serbien, Nordirland, Norwegen und Belgien. Dabei geht es um eine Ausweitung der Perspektive der „restorative justice“ über das Strafrecht hinaus, wo sie ursprünglich angesiedelt ist; genauer, um die Bearbeitung von Konflikten in interkulturellen Settings. Der Gemeindebau ist ein solches. Es geht

um das Zusammenleben von Leuten mit unterschiedlichem Background und um die Suche nach einer Möglichkeit der Konfliktbearbeitung, die geleitet ist von den Prinzipien der „restorative justice“, also der aktiven Beteiligung der Betroffenen – Ausgleich statt Strafe, Dialog, die Verwendung von mediativen oder ähnlichen Verfahren; dies mit dem Ziel einer guten Gestaltung des Zusammenlebens. Die Zusammenarbeit mit wohnpartner läuft bereits seit 2012.

### **Wie kann man sich das im Detail vorstellen?**

**Pelikan:** Die grundlegende Idee ist, dass die „restorative justice“ auf Konflikte angewendet werden kann, mit denen wohnpartner ohnehin befasst ist. wohnpartner hat da schon ein breites Spektrum an Methoden. Die Frage ist nun, ob durch „restorative justice“ überhaupt noch etwas hinzugefügt werden kann, oder ob durch die bestehenden Methoden bereits alles abgedeckt ist. Das haben wir versucht, in Form von Gesprächen, Interviews mit Mitarbeitern und mit Personen, die eine Mediation absolviert haben, sowie in einem Seminar herauszufinden. Derzeit versuchen wir im 21. Bezirk neue Wege der Konfliktbearbeitung durch die BewohnerInnen selbst zu entwickeln. Dort gibt es ein Frauencafé, in dem als Ergebnis eines sehr langwierigen und intensiven Prozesses, einer nicht zuletzt einer von wohnpartner moderierten Großgruppenmediation ein sehr gutes Miteinander von ‚alt-österreichischen‘ Frauen mit Frauen mit Migrationshintergrund zustande gekommen ist. Da ist Erstaunliches passiert. Hochachtung vor den MitarbeiterInnen von wohnpartner! Nun gibt es aber neue Spannungen zwischen den Frauen mit muslimischer Glaubenszugehörigkeit, den eher liberalen und den eher konservativen; und da sind vielleicht neue Zugangsweisen gefragt.



### **Gibt es noch andere Projekte?**

**Pelikan:** Wir haben überlegt, von der „restorative justice“ inspirierte Konfliktlösungsverfahren auch im 22. Bezirk, im Alfred Klinkan-Hof, beim Generationenhof anzuwenden. Eine Gruppe von Bewohnerinnen und Bewohnern hat dort die Hofregeln erstellt. Diese werden aber nicht optimal verwirklicht. Hier haben wir daran gedacht, mit „restorative circles“ daran zu arbeiten, wie diese Regeln umgesetzt werden können – im dialogischen Verfahren. Es scheint aber schwierig zu sein, die Leute zu aktivieren, die damals die Hofregeln erstellt haben.

**Ende Juni gab es eine Hofzusammenkunft, bei der über die Hofregeln gesprochen wurde. Das scheint sehr positiv angenommen worden zu sein – es haben sich Freiwillige gemeldet, die sich um die Einhaltung der Regeln kümmern wollen.**

**Pelikan:** Das wusste ich nicht. Es geht uns ja auch nicht nur darum, DASS die Regeln eingehalten werden, sondern vor allem, WIE. Es geht nicht um Kontrolle von oben, sondern um einen Dialog, einen Austausch, um Verständnis.

### **Finden Sie, dass sich in den letzten Jahren etwas verändert hat im Umgang mit Konflikten?**

**Pelikan:** Es gibt Polarisierungen, einerseits mehr Bereitschaft miteinander auszukommen. Aber auf der anderen Seite eskaliert es auch – leider gerät vor allem das an die Öffentlichkeit. Wir möchten Interesse herstellen für das Positive. Zum Beispiel wurde gerade am Schöpfwerk ein Film mit Jugendlichen gemacht, bei dem die Jugendlichen auch selbst gefilmt haben. Die jungen Männer benehmen sich zwar trotzig, aber es kommen auch Statements wie: ‚Wenn der andere mich respektiert – egal, woher er kommt – dann respektiere ich ihn auch‘. Die Jugendlichen sind nicht alle ‚verkommen‘ und ‚uninteressiert‘. Tendenziell denke ich, dass alles, was in der zweiten Generation der MigrantInnen stattfindet, sehr ermutigend ist.

### **Was wünschen Sie wohnpartner für die Zukunft?**

**Pelikan:** Dass wohnpartner seinen Weg noch mutiger geht und viel ausprobiert.

### **Vielen Dank für das Gespräch!**

#### **Zur Person**

Dr.<sup>in</sup> Christa Pelikan, geboren 1942. Studium der Sozialgeschichte an der Universität Wien. Seit seiner Gründung 1973 wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Rechts- und Kriminalsoziologie. Vorsitzende des Expertenkomitees „Mediation in Strafrechtsangelegenheiten“ beim Europarat. 1999 – 2003 Mitglied des Criminological Scientific Council beim Europarat. [www.irks.at](http://www.irks.at)



## „Ich wünsche mir noch mehr Vernetzung“

Der langjährige Kinder- und Jugendanwalt Anton Schmid über zunehmende Kinderfreundlichkeit in Wien und abnehmendes Verständnis für Jugendliche und ihre Bedürfnisse.



**Sie waren 20 Jahre lang Kinder- und Jugendanwalt in Wien und haben sich für Kinder- und Jugendschutz engagiert; wie sieht dieses Tätigkeitsfeld in der Praxis aus?**

**Schmid:** Das Tätigkeitsfeld ist vom Gesetz vorgeschrieben. Daraus ergibt sich ein breiter Inhalt. Ich habe mich dem strafrechtlichen Verhalten von Jugendlichen gewidmet, den Problemen von Kindern und Jugendlichen in Wohnsituationen und dem Jugendschutz. Dabei habe ich auch die Stadt Wien im In- und Ausland vertreten. Meine ehemalige Kollegin, Monika Pinterits, die auch weiterhin in der Kinder- und Jugendanwaltschaft tätig ist, hat ihren Arbeitsschwerpunkt in der Kinder- und Jugendhilfe.

**Wie ist die Zusammenarbeit mit wohnpartner entstanden?**

**Schmid:** Lange, bevor es wohnpartner gegeben hat, habe ich schon für ein Konfliktlösungsmodell plädiert. Die „Klagsfreudigkeit“ gegenüber Jugendlichen ist ja im Laufe der Jahre deutlich angestiegen. Das wurde immer schlimmer. Ich habe mit vielen Gebietsbetreuungen (Anmerkung: die Vor-

läufereinrichtung von wohnpartner) zusammengearbeitet. Wir haben uns zusammengesetzt und einiges bewegt. Ein tolles Projekt war zum Beispiel eine Tafel an einer Wohnhausanlage, auf der draufsteht: „Hier sind Kinder und Jugendliche erwünscht.“ Die Zusammenarbeit mit wohnpartner ist so entstanden, dass ich in bestimmten Fällen Kontakt aufgenommen habe und ersucht habe, etwas zu tun. Ich habe selbst Unterstützung angeboten, aber das war eigentlich nicht notwendig, bei wohnpartner arbeiten ja Profis. Und dann habe ich jeweils eine Rückmeldung bekommen, ob die Vermittlung erfolgreich war. Im Winter habe ich mich etwa zwei bis drei Mal im Monat an wohnpartner gewandt, im Frühling und Sommer hat es jeweils zugenommen.

**Die Kinder- und Jugendanwaltschaft bezeichnet sich selbst als parteilich für Kinder und Jugendliche. Welche Arbeitsprinzipien ergeben sich daraus?**

**Schmid:** Die Parteilichkeit der Kinder- und Jugendanwaltschaft meint, dass wir die Jugendlichen unterstützen. Wir sind keine Schiedsrichter, auch keine Mediatoren im herkömmlichen Sinn. Die Kinder- und Jugendanwalt unterstützt Jugendliche auch, wenn sie sich zum Beispiel strafbar gemacht haben. Das heißt nicht, dass wir ihr Verhalten gutheißen. Im Gegenteil: Wir erklären ihnen, welchen Blödsinn sie angestellt haben und beraten sie, wie man daraus Lehren zieht und dennoch lassen wir sie nicht allein. Wir versuchen, das Beste für sie herauszuholen. Das wurde leider oft falsch verstanden. Aber so ist die Parteilichkeit gemeint.

**Wie sehen Sie wohnpartner in seiner Rolle als allparteiliche Einrichtung?**

**Schmid:** Ich sehe Allparteilichkeit insofern kritisch, als in einem Konflikt, an dem Kinder und Jugendliche beteiligt sind, keine Allparteilichkeit gegeben sein kann. Wenn ein Mercedes gegen ein Moped ein Rennen fährt, gewinnt der Mercedes. Und Erwachsene sind eben stärker als Kinder und Jugendliche.

**Die Mediationen finden in der Regel zwischen Erwachsenen statt. Die Jugendlichen werden also von ihren Eltern vertreten ...**

**Schmid:** Auch hier gehören die Kinder unterstützt, Eltern können sich oft nicht ausreichend artikulieren.

**Wo haben Sie die Zusammenarbeit mit wohnpartner als besonders gut in Erinnerung?**

**Schmid:** Zum Beispiel bei meiner Mitarbeit im Zuge der Erneuerung des Mietermitbestimmungsstatuts. Auch da habe ich auf die Entwicklung der Kinder und Jugendlichen aufmerksam gemacht und darauf hingewiesen, dass das etwas anderes ist als bei Erwachsenen. Ich habe da einiges gefordert und bin auf offene Ohren gestoßen. Das hat mir sehr gut gefallen.

**Wie sehen Sie die Bedeutung von wohnpartner im Gefüge der Stadt Wien?**

**Schmid:** Das ist eine ganz wichtige Institution. Aber es ist zu wenig klar, dass es sich dabei um eine Einrichtung der Stadt Wien handelt. Ich glaube, wohnpartner ist gut aufgestellt. Seit es diese Einrichtung gibt, ist die Zahl der Fälle, die an uns herangetragen werden, zurückgegangen. Ich finde es hervorragend, dass man diese Dienstleistung jetzt auch in anderen Bereichen – zum Beispiel in Genossenschaftswohnanlagen – anbieten will. Bei Streitigkeiten zwischen Nachbarn



„Man braucht eindeutige Bestimmungen, was Jugendliche dürfen und was nicht.“

handelt es sich nicht immer um Angelegenheiten, die diese selbst untereinander regeln können. Viele Wohnhausverwaltungen im Privatsektor sehen das leider heute noch so. Ein professionelles Konfliktmanagement ist aber ganz wichtig, um ein gutes Zusammenleben zu ermöglichen.

#### **Welchen Aufgaben widmen Sie sich in Zukunft?**

**Schmid:** In den beiden Jahren bis zu meiner Pensionierung konzentriere ich mich auf die neu gegründete Stabstelle Jugendschutz in der Magistratsabteilung 13. Hier versuche ich, die immer wieder akut auftretenden Fragen des Jugendschutzes zu bearbeiten. Dazu gehören Themen wie die E-Zigarette oder die E-Shisha genauso wie etwa eine Stellungnahme zur Diskussion rund um das Life-Ball-Plakat im Frühjahr 2014 (Anmerkung: Das Plakat sorgte für Diskussionen, da darauf ein Transgender-Model nackt abgebildet war). Ich habe das Plakat übrigens verteidigt und bin dafür ganz schön beschimpft und bedroht worden. In den letzten Jahren sind viele solche Dinge passiert, deswegen wurde diese Stabstelle auch gegründet.

#### **Lässt sich für Sie im Umgang mit Konflikten in den letzten 20 Jahren eine Tendenz erkennen?**

**Schmid:** Vor 20 Jahren ist der ehemalige Präsident der U.S.A., Richard Nixon, gestorben und der Popsänger Justin Bieber wurde geboren. Seither ist viel passiert – Wien ist kinderfreundlicher geworden und viele Themen wie sexueller Missbrauch werden ernster genommen. Bei anderen Themen ist weniger weitergegangen, die Menschen haben immer weniger Verständnis für Jugendliche. Wählen ab 16 Jahren war ein ganz wichtiger Schritt. Am Anfang haben viele gesagt: „Wir können doch nicht die 16-Jährigen wählen lassen.“ Drei Jahre später war es dann soweit (Anmerkung: 2007). Auch die Verankerung der Kinderrechte in der Verfassung war sicher ein wichtiges Signal. Vieles hat sich geändert, vieles ist aber auch in die falsche Richtung gegangen, wie zum Beispiel die Berichter-

stattung über Jugendkriminalität – dagegen habe ich immer angekämpft. Wenn zwei, drei solche Fälle gehäuft vorkommen, haben wir gleich einen großen Hype, das ist ein Problem.

#### **Wie ist Ihre Sichtweise zur Nutzung der Höfe durch Jugendliche?**

**Schmid:** Man braucht eindeutige Bestimmungen, was Jugendliche dürfen und was nicht, und es muss noch klarer darauf hingewiesen werden, wenn sie sich nicht daran gehalten haben und welche Konsequenzen es dann gibt. Das müssen Jugendliche lernen, aber sie brauchen Zeit. Auch Kinder müssen in die Entscheidungsfindung eingebunden werden.

#### **Was wünschen Sie wohnpartner für die weitere Entwicklung?**

**Schmid:** Ich wünsche mir, dass die Sensibilität bleibt, und dass diese Leistungen, wenn es machbar ist, ausgeweitet werden. Es gibt auch in Privathäusern Schwierigkeiten, um die man sich noch stärker kümmern sollte. Die Zusammenarbeit zwischen wohnpartner, der außerschulischen Jugendarbeit und zum Beispiel Fair Play sollte ebenfalls stärker werden. Ich wünsche mir noch mehr Vernetzung.

#### **Zur Person**

Dr. Anton Schmid, geboren 1953 in Wien, Studium der Pädagogik und Psychologie an der Universität Wien. 1982 bis 1984 Pädagogischer Gebietsreferent der Österreichischen Kinderfreunde. Ab 1984 stellvertretender Landesjugendreferent. Anschließend Koordinator für alle Aktionen des Landesjugendreferates, Projektleiter von Großprojekten. Von 1994 bis 2014 Kinder- und Jugendanwalt der Stadt Wien. Seit 2014: Stabstelle Jugendschutz – MA13.  
[www.kja.at](http://www.kja.at)



# Konfliktvermittlung wirkt

**Neun Teams setzen sich bei wohnpartner mit Engagement und Kreativität** für das gute Zusammenleben ein. In diesem Kapitel präsentieren wir Aktivitäten zur Konfliktprävention ebenso wie eine bunte Palette an einzigartigen Projekten und Aktivitäten, die in Folge der vermittelnden Tätigkeit von wohnpartner entstanden sind. Die Teams haben sie gemeinsam mit Gemeindebau-MieterInnen umgesetzt. So sind zum Beispiel mehrere bemerkenswerte Gartenprojekte herangewachsen, im 23. Bezirk tragen Flohmärkte zur Reduzierung von Müll bei und in einer Wohnhausanlage im 22. Bezirk begegnen sich die MieterInnen nach einer Hofumgestaltung auf neue Weise. wohnpartner betrachtet die große Vielfalt unter den BewohnerInnen als Chance und wertvolle Ressource für neue Projekte und Initiativen. Wie erfolgreich diese sind, wird dabei nicht nur im Grätzel sichtbar, sondern auch anhand von Auszeichnungen, die wohnpartner für seine Tätigkeit bereits erhalten hat.

## Hofgespräche zum Vorbeugen von Konflikten



Hofgespräche, Sprechstunden und „Bassena-Gespräche“ werden in Margareten bereits seit 2001 und in Mariahilf, Neubau und Meidling seit 2007 angeboten. wohnpartner führt diese seit 2010 weiter. Die Gespräche dienen als Instrument der Gemeinwesenarbeit und der Konfliktprävention, um die BewohnerInnen direkt in ihrer Lebenswelt zu erreichen und einen Beitrag zur Aufwertung der betroffenen Wohnhausanlage beziehungsweise des Stadtteils zu leisten.

Kernstück ist der Ansatz, ausgewählte Höfe mit der Bezirksvorstehung und Wiener Wohnen aufzusuchen, um gemeinsam aktuelle Situationen und Themen wahrzunehmen, aber auch um zwischen unterschiedlichen Bedürfnissen Vermittlungsarbeit zu leisten. Weiters haben diese Veranstaltungen zum Ziel, mögliche Barrieren zwischen den BewohnerInnen und den beteiligten Institutionen abzubauen.

Dabei erfasst wohnpartner ohne vorbestimmte Themen Hofstimmungen und Anliegen von BewohnerInnen. Die daraus gewonnenen Informationen können somit direkt in der Lebenswelt der Betroffenen wahrgenommen und abgeholt und unbürokratisch bearbeitet werden.

„Die daraus resultierenden Aktivitäten sind vielfältig. Sie reichen von der Begrüßung neuer BewohnerInnen im Rahmen der wohnpartner-Initiative „Willkommen Nachbar!“ am Schöpfwerk und im Leuthner-Hof über den Gemeinschaftsgarten im Matteotti-Hof bis hin zu Spielplatz-Mitgestaltungen wie im Theodor-Körner-Hof. Es folgten Gespräche in der Wohnhausanlage am Wienerberg und in der Stollgasse im 5. Bezirk. Die Zusammenarbeit mit den Bezirken und Wiener Wohnen war höchst professionell und erfolgreich“, betont Vincent Wohinz, Leiter des wohnpartner-Teams 5\_6\_7\_12, die Bedeutung der Hofgespräche für ein gutes Miteinander.

„Ich mache meine Sprechstunden im Hof, denn wo sonst kommen die Leute zusammen um zu reden? Man hat es nicht eilig, man wird nicht gestört, es kostet nichts und ist übersichtlich. Der ideale Platz zum Reden? Der Hof!“

Susanne Schaefer-Wiery, Bezirksvorsteherin des 5. Wiener Gemeindebezirks



## Regelmäßige Jours Fixes mit der Bezirksvorstehung



Im Bezirk Hernals besteht schon seit dem Start von wohnpartner im Jahr 2010 eine sehr konstruktive Vernetzung und Zusammenarbeit mit der Bezirksvorstehung. Die Bezirksvorsteherin, Ilse Pfeffer, lädt hier regelmäßig die betroffenen Institutionen zu verschiedenen thematischen Jours Fixes ein. Beim Wohn-Jour-Fixe, zu dem Wiener Wohnen, wohnpartner und der Bürgerdienst eingeladen sind, werden vor allem Fragen behandelt, die das Zusammenleben im Gemeindebau betreffen.

Die TeilnehmerInnen erarbeiten laufend gemeinsam Lösungen für Konflikte und Beschwerdefälle – durch die direkte Kooperation werden relativ schnell Ergebnisse erzielt.

Außerdem treffen sich verschiedene Institutionen regelmäßig mit der Bezirksvorstehung zum Umwelt-Jour-Fixe, darunter die Wiener Stadtgärten (MA42), die Gebietsbetreuung für Stadterneuerung, die Magistratsabteilung für Abfallwirtschaft und Straßenreinigung (MA48), verschiedene Kinder- und Jugendeinrichtungen sowie wohnpartner. Dabei wird über Freiraumnutzung und Umweltthemen diskutiert und auch diese Art der Zusammenarbeit hat sich schon oft bewährt.

Aus diesem Forum ist auch der Gemeinschaftsgarten Hernals entstanden, der eine weitere Möglichkeit der Kommunikation und damit der Konfliktprävention im Bezirk bietet. Diese laufende Vernetzung hat auch die Kooperation von wohnpartner mit dem Fair-Play-Team unterstützt und in der laufenden Saison zu einem gemeinsamen Fest am Dörnerplatz geführt. Auftretende Konflikte in Parkanlagen und Höfen können auf diese Art gemeinsam bearbeitet werden.

Die Bezirksvorstehung unterstützt durch diese Jours Fixes auf sehr effiziente Weise die Kooperation unter den verschiedenen Institutionen im Bezirk, die dadurch alle voneinander profitieren können.

„Die Zusammenarbeit mit dem wohnpartner-Team ist in Hernals ausgezeichnet. Die Vermittlung bei Konflikten zwischen unterschiedlichen Bedürfnissen ist eine wertvolle Hilfestellung für eine gute Nachbarschaft. Dafür ist den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu danken, denn sie erarbeiten gemeinsam mit den BewohnerInnen nachhaltige Lösungen.“

Dr. Ilse Pfeffer, Bezirksvorsteherin Hernals





## Mit einem Flohmarkt zu weniger Müll und besserer Nachbarschaft



Die Idee, einen Flohmarkt zu organisieren, entstand bei den BewohnerInnen der Stenergasse während einer MieterInnen-Versammlung im Jahr 2012 zum Thema „Müll und Verschmutzungen in den Stiegen 5, 6 und 7“. Die TeilnehmerInnen beschäftigten sich dabei mit der Frage, welche Initiativen für ein sauberes Umfeld gesetzt werden könnten. Für die Lösung des Problems war essentiell, dass sich die NachbarInnen besser kennen lernten. Um den Dialog unter den BewohnerInnen zu fördern, schlugen mehrere MieterInnen einen Flohmarkt vor. Gesagt, getan.

Nachdem der erste Flohmarkt ein großer Erfolg wurde, folgten schon bald weitere. Bei schönem Wetter fanden die Flohmärkte im Hof der Stenergasse statt, bei schlechtem Wetter im BewohnerInnen-Zentrum. Vor allem zwei MieterInnen setzen sich bereits seit zwei Jahren für das Fortbestehen des Flohmarktes ein und übernehmen jedes Mal die Gestaltung von Plakaten, den Aushang dieser in den Stiegehäusern und die Betreuung jener Personen, die daran interessiert sind, zu verkaufen. wohnpartner unterstützt die engagierten MieterInnen und nimmt die Anmeldungen der VerkäuferInnen entgegen. Um den Flohmarkt auch außerhalb der Stenergasse publik zu machen, wurde auch im Kindergarten und in umliegenden Geschäftslokalen dafür geworben. Durch die zahlreichen Flohmärkte haben sich mittlerweile viele neue Kontakte und Freundschaften entwickelt. Zudem trägt das Projekt wesentlich zu einem guten nachbarschaftlichen Zusammenleben bei. Die Müllproblematik ist seit dem Start der Flohmärkte kein Thema mehr unter den BewohnerInnen.

*„Beim gemütlichen Flohmarkt im BewohnerInnen-Zentrum Stenergasse findet man nicht nur besondere Kleinigkeiten, sondern man kann auch nachbarschaftliche Kontakte und Freundschaften fürs Leben knüpfen. Kurz gesagt: Durchs Verkaufen und Stöbern kommen die Leute zusammen.“*

*Doris Huber, Fachliche Mitarbeiterin wohnpartner-Team 13\_23*



## Vom nachbarschaftlichen Konflikt zum bunten Blumengarten



Elisabeth Lestarc und Ewa Leimer freuen sich über ihre Oase im Gemeindebau.

In Folge eines langjährigen nachbarschaftlichen Generationenkonflikts fand 2012 im Rahmen der Konfliktbearbeitung durch wohnpartner ein Charta-Gespräch mit BewohnerInnen der Wohnhausanlage Fritz-Pregl-Gasse 9 im 10. Bezirk statt. Zahlreiche MieterInnen aller Altersgruppen nutzten die Gelegenheit, ihre Anliegen gemeinsam zu besprechen. Mit Erfolg: Ein wichtiges Nebenergebnis dieses Charta-Gesprächs war der Aufbau eines Gemeinschaftsgartens.

Als federführende Akteurin kristallisierte sich dabei die Mieterin Ewa Leimer heraus, welche zum Meinungs- und Ideenaustausch unter BewohnerInnen der Rasenstadt die Internetseite „www.rasenstadt.at“ ins Leben rief, die sie auch betreut und wartet. Sie war auch die treibende Kraft beim Anlegen des Blumengartens und der laufenden Gespräche mit interessierten Hobby-GärtnerInnen sowie der Vernetzung mit und Unterstützung durch wohnpartner. Eröffnet wurde der Garten schließlich 2013 und die BewohnerInnen der Stiegen 1 bis 4 betreuen ihn seither mit großem Einsatz. Für die Zukunft sind auch von wohnpartner unterstützte gemeinsame Seminare über Blumen- und Pflanzenpflege geplant.

In weiterer Folge sollen auch diverse generationenübergreifende Aktivitäten wie Feste und Gesprächsrunden stattfinden. Zukünftig sollen aus den aktiven „GärtnerInnen“ auch BegrüßerInnen im Rahmen der wohnpartner-Initiative „Willkommen Nachbar“ hervorgehen, um die Nachbarschaft weiter zu stärken und somit den neuen NachbarInnen die Aufnahme in die bestehende Gemeinschaft zu erleichtern. Damit nicht genug, engagiert sich Ewa Leimer auch im Rahmen einer Mädchen-Cheerleader-Gruppe im BewohnerInnen-Zentrum Klub KW im Karl-Wrba-Hof. Das wohnpartner Team 10 begleitet diese Aktivitäten und unterstützt bei deren Planung und Umsetzung.

## Der „Generationenhof“ im Alfred-Klinkan-Hof



Der Alfred-Klinkan-Hof in der Donaustadtstraße 30 verfügt über insgesamt 533 Wohnungen. Mehr als 1.000 Menschen teilen sich somit die Grün- und Freiflächen dieser städtischen Wohnhausanlage. Aufgrund unterschiedlicher Bedürfnisse bei der Nutzung des Freiraums kam es in der Vergangenheit zu Unstimmigkeiten zwischen BewohnerInnen unterschiedlicher Generationen. Grund genug, in einem beispielgebenden gemeinsamen Projekt die verschiedenen Interessensgruppen an einen Tisch zu holen. Auf Initiative von Wohnbaustadtrat Michael Ludwig entwickelte Wiener Wohnen so gemeinsam mit MieterInnen, wohnpartner sowie der Donaustädter Bezirksvorstehung einen innovativen Generationenhof mit Spiel-, Ruhe- und Kommunikationszonen. Am 1. Juni 2012 nahmen Wohnbaustadtrat Michael Ludwig, Bezirksvorsteher Norbert Scheed und Wiener-Wohnen-Direktor Josef Neumayer gemeinsam den Spatenstich für das Projekt vor. Während der anschließenden Bauzeit suchte wohnpartner laufend das Gespräch mit den BewohnerInnen vor Ort. An zahlreichen angekündigten Infotagen nahmen die MitarbeiterInnen die Anliegen und Ideen der BewohnerInnen zur Umgestaltung des Hofes auf und informierte über die bisherige Planung.

Parallel zur Hofumgestaltung war das Team in der Anlage darauf bedacht, möglichst umfangreich und vielschichtig mit den BewohnerInnen in Kontakt zu treten. So besuchten die MitarbeiterInnen die Anlage laufend im Rahmen von wohnpartner unterwegs. Außerdem hatte wohnpartner bereits im Mai 2012 im Rahmen der Vorbereitung zur „Wiener Charta“ für ein besseres Zusammenleben zwei Gesprächsrunden mit BewohnerInnen der Anlage organisiert. In einem Kooperationsprojekt mit dem Verein gartenpolylog und Zeit!Raum unterstützte wohnpartner von Juni bis Oktober die BewohnerInnen beim Aufstellen und der Pflege von Mobilien Beeten. Parallel dazu stimmte sich wohnpartner über die Steuerungsgruppe zur Hofumgestaltung mit dem Bezirk, Wiener Wohnen, dem Jugendzentrum und dem Verein Zeit!Raum ab.

Nach einer rund einjährigen Bauzeit, wurde der Generationenhof schließlich am 21. Mai 2013 seiner Bestimmung übergeben. Anstelle der früheren ebenen Fläche in der Mitte des 3.100 Quadratmeter großen Geländes, wurde ein leicht hügeliges Gelände mit zahlreichen Ruhe- und Bewegungsräumen eingerichtet. Dort findet sich unter anderem ein Wasserspielplatz, ein Trinkbrunnen und Kommunikationszonen für Jung und Alt. Im nördlichen Abschnitt des Areals finden sich neben einem Fitnessparcours für die älteren BewohnerInnen, auch Spieltische sowie ein Salettl. Im Zuge der Umgestaltung ist auch mehr Grün in den Hof eingezogen: 1.000 Quadratmeter Rasen und 2.500 Sträucher sorgen für ein freundliches Ambiente. Auch die Lärmbelastung für die BewohnerInnen konnte durch die Umgestaltung verringert werden.

Der im Juli 2014 verstorbene Bezirksvorsteher des 22. Bezirks, Norbert Scheed, bezeichnete anlässlich der Eröffnung im Jahr 2013 die erfolgreiche Beteiligung der MieterInnen als entscheidend für die gelungene Neugestaltung: *„Das Projekt im Alfred-Klinkan-Hof ist besonders hervorhebenswert, weil die Gestaltung der Fläche unter ständiger Einbindung der Bewohnerinnen und Bewohner geschah. Gemeinsam mit dem Projektteam wurden die Wünsche der Mieterinnen und Mieter umgesetzt. Damit wurde ein weiterer Beitrag zum modernen und friedlichen Zusammenleben geschaffen.“*



Auch der ehemalige Bezirksvorsteher-Stellvertreter, Josef Taucher, begleitete diesen Prozess im Alfred-Klinkan-Hof von Beginn an intensiv: *„Infrastruktur und soziale Maßnahmen sind nur ein wichtiger Teil, um das Zusammenleben und die Lebensqualität zu stärken. Hier sind die Menschen vor Ort selbst stark gefordert, ihren Beitrag zum Gelingen eines guten Miteinanders einzubringen. Der Generationenhof bietet in all den angesprochenen Aspekten die idealen Voraussetzungen.“*



Ernst Nevriy – seit September 2014 Bezirksvorsteher des 22. Bezirks – hat einen besonderen Bezug zur Wohnhausanlage in der Donaustadtstraße 30. Nevriy über die wertvolle Arbeit seines Vorgängers, Norbert Scheed: *„Im Alfred-Klinkan-Hof habe ich selbst jahrelang gewohnt und kenne daher die Gegebenheiten – die Veränderungen ins Positive sind deutlich merkbar, zum Teil enorm – wirklich großartig, was da gemeinsam geleistet wurde!“*



## Ein Gartenparadies im Robert-Uhler-Hof



Eine Grünoase mitten im Hof der Wohnhausanlage – diesen Traum haben sich engagierte MieterInnen im Robert-Uhler-Hof, im zweiten Wiener Gemeindebezirk, verwirklicht.

Bereits 2013 entstanden auf Initiative zahlreicher BewohnerInnen und mit Unterstützung von wohnpartner insgesamt sieben Mobile Beete. Sie dienen nicht nur dem grünen Daumen der Hobby-GärtnerInnen, sondern standen oft im Mittelpunkt zahlreicher gemeinschaftlicher Aktivitäten wie Kräuterführungen und dem Herstellen von Heilsalben. Zudem konnten beim Garteln auch viele neue nachbarschaftliche Bekanntschaften geknüpft werden.

Schon bald wuchs der Wunsch, einen Gemeinschaftsgarten anzulegen. Daher gründeten die BewohnerInnen während der Winterzeit den Verein „Gemeinschaftsgarten Sonnenblume im Robert-Uhler-Hof“ und arbeiteten gemeinsam an der Gartenplanung. Im April 2014 kamen die ersten Wagenladungen mit Erde, die von den MieterInnen mit Scheibtruhen zur Gartenfläche transportiert wurden. Nach wochenlangen Vorbereitungsarbeiten waren die Beete schließlich angelegt und bepflanzt. Gegartelt wird seither auf einer von Sträuchern umrahmten Fläche von rund 400 Quadratmetern. Zudem betreuen die 22 GärtnerInnen auch weiterhin die Mobilbeete, die an verschiedenen Standorten innerhalb der Wohnhausanlage aufgestellt sind.

### **Gemeinsames Weiterentwickeln stärkt das Miteinander**

Im Rahmen regelmäßiger Treffen besprechen die BewohnerInnen wichtige Fragen wie die Gartenordnung, den Gieß-Plan, die biologische Schädlingsbekämpfung, Anschaffungen und aktuelle Vorkommnisse. Zusätzlich trifft man sich aber fast täglich im Garten und genießt neben der bunten Blumenpracht auch selbstgezoogenes Obst und Gemüse, welches in weiterer Folge zu köstlichen Marmeladen eingekocht wird. Die MieterInnen nutzen den Garten auch für Feste. Dieses Projekt ist ein gelungenes Beispiel dafür, was engagierte MieterInnen gemeinsam mit wohnpartner erreichen können.

## Auszeichnungen für wohnpartner

### **Österreichischer Integrationspreis**

Für seine europaweit einzigartige Arbeit erhielt wohnpartner bereits einige Auszeichnungen. 2011 beteiligte sich die Einrichtung an der Ausschreibung zum Österreichischen Integrationspreis, einer Initiative des ORF, des Vereins Wirtschaft für Integration und der österreichischen Wirtschaft. Für seine gelebte Diversität wurde wohnpartner unter 216 Einreichungen in der Kategorie „unternehmen & arbeiten“ ausgezeichnet. wohnpartner nahm die Auszeichnung zum Anlass, sein Engagement im Bereich Diversitätsmanagement weiter zu erhöhen (siehe auch Seite 81).



### **Erwachsenenbildungs-Preis**

2012 folgte die Auszeichnung für das Projekt „Gemeinsam schlau im Gemeindebau – Ausbildung von älteren LernbegleiterInnen im Gemeindebau“. Bundesministerin Dr.<sup>in</sup> Claudia Schmied verlieh vor rund 130 geladenen Gästen den Preis in der Kategorie „Themenschwerpunkt 2012 – intergenerationelles Lernen“. Kooperationspartner sind hier die Wiener Volkshochschulen. Zahlreiche Gemeindebau-MieterInnen unterstützen diese Initiative als LernbegleiterInnen. Sie nehmen sich Zeit, Kindern aus der Nachbarschaft beim Lernen zu helfen und entsprechende Lerntechniken zu vermitteln.



### **European Migrant Integration Academy**

Die dritte Auszeichnung erhielt wohnpartner 2013 von der European Migrant Integration Academy, EU-MIA. Die Einrichtung wurde für ihre vorbildliche Arbeit im Bereich Integration aus mehr als hundert Einrichtungen in EU-Städten ausgewählt. wohnpartner überzeugte mit seinem Arbeitsansatz der „gelebten Diversität“ und nahm daraufhin als europäisches „Best-Practice-Modell“ an einem zukunftsweisenden Kongress in Turin teil. (siehe auch Seite 88).



## wohnpartner vermittelt sein Wissen weiter



wohnpartner gibt sein Wissen im Rahmen von Schulungen und Ausbildungen weiter. Dazu zählen sowohl die bereits erwähnte Ausbildung von SchülerInnen zu Peer MediatorInnen (siehe Seite 52), als auch das Kommunikations-Training für MitarbeiterInnen der Wiener Wohnen Haus- & Außenbetreuung GmbH sowie der Diplomlehrgang für MietervertreterInnen.

### **Der Diplomlehrgang für MietervertreterInnen**

wohnpartner organisiert diese Ausbildung im Auftrag der Hausverwaltung Wiener Wohnen, um Mieterbeiräten das nötige Handwerkszeug für ihre Tätigkeit zu vermitteln. Mieterbeiräte bestehen aus gewählten ehrenamtlichen MietervertreterInnen. Diese sind aktive Mitglieder der Hausgemeinschaft und haben als erste Anlaufstelle für die BewohnerInnen eine ganz wesentliche Funktion in der Kommunikation zwischen den MieterInnen sowie zwischen den MieterInnen, Wiener Wohnen und wohnpartner.

Beim Lehrgang werden Rolle und Auftrag des Mieterbeirats ebenso vermittelt, wie Grundlagen der Konfliktvermittlung und der Umgang mit Vielfalt. Praxismodule vermitteln wertvolles Zusatzwissen – von der Kommunikation mit Kindern und Jugendlichen über rhetorische Fertigkeiten bis zum Umgang mit sozial benachteiligten Menschen. All dies unterstützt MietervertreterInnen bei ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit und hilft im Umgang mit Konflikten.

### **Kommunikations- und Konfliktmanagementtraining**

Seit 2011 bietet wohnpartner im Rahmen der Ausbildung zur/m Wiener HausbetreuerIn Schulungen in Kommunikation und Konfliktarbeit an. Die Schulung richtet sich an die MitarbeiterInnen, die diese Funktion neu übernommen haben, an SpringerInnen, welche die Wiener HausbetreuerInnen bei Abwesenheit vertreten und auch an VorarbeiterInnen. Dabei werden folgende Inhalte vermittelt: Sender und Empfänger-Modell, Ohrenmodell, Wahrnehmung, verbale/nonverbale Kommunikation, interkulturelle Missverständnisse, Sprache – Gewaltfreie Kommunikation, Täter-Opfer-Helfer Dreieck, Eisberg-Modell, Eskalationsstufen (Glasl), Konfliktdefinition – unterschiedliche Betrachtungen und Grundhaltungen, Konfliktarten und Verhaltensweisen.

## Kommunikationstraining, Konfliktmanagement & Interkulturelle Kompetenz bei Wiener Wohnen Haus- & Außenbetreuung GmbH

Die Wiener HausbetreuerInnen der Wiener Wohnen Haus- & Außenbetreuung GmbH reinigen regelmäßig „ihre“ Anlage im Wiener Gemeindebau und sind erste Anlaufstelle vor Ort für MieterInnen bei unterschiedlichen Problemen. Um auf ihre Aufgaben vorbereitet zu sein, gibt es ein eigenes Ausbildungsprogramm. Zentrale Seminare darin sind die Kommunikations- und Konfliktmanagementtrainings der wohnpartner. Seit Ende 2013 werden Seminare zum Thema „Interkulturelle Kompetenz“ angeboten, die von einem anderen Anbieter durchgeführt werden. Durch diese Seminare sollen die MitarbeiterInnen sich selbst und ihre Kultur besser kennen lernen.

In den Seminaren der wohnpartner geht es immer lustig zu, es wird gelacht und gelernt. Nur wenn es Spaß macht, bleibt in den Köpfen auch „was hängen“. Es werden Kontakte aufgebaut – der Austausch mit den KollegInnen und den TrainerInnen ist mindestens genauso wichtig, wie die Inhalte. Wiener HausbetreuerInnen erledigen ihren beruflichen Alltag alleine. Meistens passt das auch – sie mögen die Eigenverantwortung.

Im Normalfall kommen sie mit den MieterInnen gut aus, manchmal gibt es aber auch schwierige Situationen. Beispielsweise wenn ein/e alkoholisierte MieterIn aggressiv wird. Oder wenn sich ein/e MieterIn respektlos verhält. Da ist es gut, aus den Seminaren zu wissen, wie es zu Missverständnissen kommen kann, Konflikte zu verstehen und Lösungsmöglichkeiten zu kennen. Zu wissen, wieso manche MieterInnen aus anderen Kulturen sich vermeintlich anders verhalten – obwohl das ganz normal ist, für ihre Kultur.

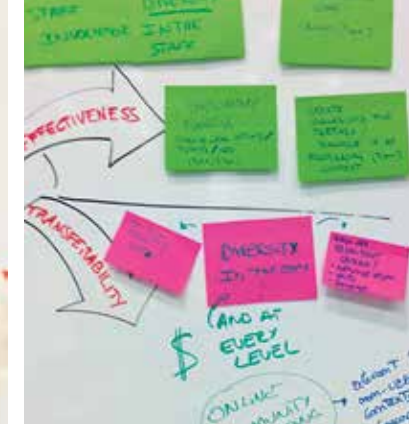
Trotzdem darf man sich verbal wehren, wenn es notwendig ist. Das haben die Wiener HausbetreuerInnen in den Seminaren gelernt, und sie wissen nun genau, was sie tun können, um die Situation zu entschärfen, oder wen sie anrufen können, wenn es brenzlig wird. Dann kommt Hilfe durch das umfangreiche Hilfsnetzwerk von Wiener Wohnen.

Und das Leben im Gemeindebau kann weitergehen. Miteinander, 500.000 Menschen aus 170 verschiedenen Kulturen.

### **Zur Person**

Mag.<sup>a</sup> Elisabeth Miksch-Fuchs, geboren in Wien. Die Juristin arbeitete als Rechtsanwältin, bevor sie 1997 zur Stadt Wien kam. Tätigkeit am Magistratischen Bezirksamt für den 1. und 8. Bezirk, danach Referentin in der Zivilrechtsabteilung der Magistratsdirektion und Geschäftsführerin in der Wien Holding GmbH. Ab 2004 Leiterin der Gruppe Verwaltungsakademie und Personalentwicklung im Geschäftsbereich Personal und Revision der Magistratsdirektion. Seit 2008 ist sie Geschäftsführerin der Wiener Wohnen Haus- & Außenbetreuung.





# Der internationale Blick

**Von Norwegen, über Österreich bis in die Türkei:** Nachbarschaftliche Konflikte gibt es überall und das Finden von Kompromissen und Lösungen ist ein wichtiger Teil des Zusammenlebens. Dementsprechend haben ExpertInnen aus verschiedenen Ländern vielfältige Lösungsansätze entwickelt – oftmals auf Basis traditioneller Vermittlungsformen. Lesen Sie in diesem Kapitel anhand von spannenden Beispielen und einem Interview, wie im internationalen Kontext mit nachbarschaftlichen Konflikten umgegangen wird und welche innovative Methoden zur Anwendung kommen.

Mit seiner langjährigen und umfangreichen Erfahrung auf diesem Gebiet, gehört wohnpartner auch auf europäischer Ebene mittlerweile zu den wichtigsten Einrichtungen. Daher haben wir die Teilnahme an einem internationalen Kongress in Turin an den Beginn dieses Kapitels gestellt.



## European Migrant Integration Academy



VertreterInnen von zehn europäischen Einrichtungen beim EU-MIA Kongress im Februar 2014 in Turin.

wohnpartner zählt EU-weit zu den zehn besten Einrichtungen zur Förderung eines vielfältigen, guten Zusammenlebens. Dies ermittelte die European Migrant Integration Academy, EU-MIA, im Jahr 2013. Die Academy ist ein von der EU gefördertes Projekt des Internationalen Ausbildungszentrums der Internationalen Arbeitsorganisation (ITC-ILO) in Zusammenarbeit mit dem Forschungszentrum für Migration, Politik und Gesellschaft der Universität Oxford (COMPAS) und FIERI, dem Internationalen und Europäischen Forum für Migrationsforschung in Turin. wohnpartner wurde damit nicht nur aus mehr als hundert Einrichtungen in EU-Städten ausgewählt, sondern gestaltet damit auch die künftige EU-Integrationspolitik aktiv mit.

Überzeugen konnte wohnpartner das Team des Forschungsprojekts European Migrant Integration Academy mit seinem Arbeitsansatz der „gelebten Diversität“. Denn die Einrichtung lebt Diversität in allen Unternehmensbereichen, Tätigkeitsschwerpunkten und Entscheidungsprozessen. Die dafür notwendigen Rahmenbedingungen werden laufend weiterentwickelt. Mit MitarbeiterInnen im Alter zwischen 22 und 61 Jahren, die insgesamt 19 Sprachen sprechen und die aus mehr als 30 unterschiedlichen Herkunftsberufen kommen, stellt wohnpartner ein Vorzeigebispiel für gelebte Vielfalt innerhalb eines Unternehmens dar. Die Einrichtung des Wiener Wohnbauressorts war damit als eines von zehn europäischen „Best-Practice-Modellen“ beim zukunftsweisenden Kongress in Turin

vertreten. Die zehn Organisationen stehen exemplarisch für erfolgreiche Integration und bieten daher die optimale Grundlage für die EU-weite Forschung sowie die künftige Integrationspolitik. Im Mittelpunkt des zehntägigen Kongresses in Turin stand die langfristige Vernetzung der TeilnehmerInnen für einen kontinuierlichen EU-weiten Wissensaustausch. Mit dem Kongress ist es der European Migrant Integration Academy gelungen, eine effektive Verknüpfung von Wissenschaft, Praxis und Ausbildung zu schaffen – ein Netzwerk zum Wissensaustausch, in dem alle voneinander lernen können.

### **Folgende Organisationen haben am Kongress in Turin teilgenommen:**

- ♦ wohnpartner / Wien, Österreich
- ♦ London Borough of Southwark, Bede House, Time and Talents, Millwall FC / London, United Kingdom
- ♦ Beratung Qualifizierung Migration (BQM) / Hamburg, Deutschland
- ♦ Vejle Kommune / Vejle, Dänemark
- ♦ Democracy for Children's Future, a grassroots organisation in Gotland / Visby, Schweden
- ♦ Bilbao's Office of Equality / Bilbao, Spanien
- ♦ CNCE – Mission Equality Integration Citizenship of the Municipality of Nantes / Nantes, Frankreich
- ♦ RETE – Reggio Emilia Terza Eta A.S.P. / Reggio Emilia, Italien
- ♦ Compagnia di San Paolo / Turin, Italien
- ♦ Barcelona City Council / Barcelona, Spanien

### **wohnpartner und die European Migrant Integration Academy**

Ein Gastbeitrag von Ole Jensen, Zentrum für Migration, Politik und Gesellschaft (COMPAS), Universität Oxford

wohnpartner wurde als eine von zehn „Funktionierenden Maßnahmen“ in ausgewählten europäischen Städten für die European Migrant Integration Academy (EU-MIA) ausgewählt. Die von der EU finanzierte Forschungs- und Ausbildungsinitiative hat es sich zum Ziel gesetzt, die für die Entwicklung und Durchführung der Integrationspolitik auf lokaler Ebene verantwortlichen Interessensvertreter direkt miteinzubeziehen. Das Auswahlverfahren wurde vom Zentrum für Migration, Politik und Gesellschaft (COMPAS) in der Universität Oxford und dem Turiner Forschungsinstitut „Forum Internazionale ed Europeo di Ricerche sull'Immigrazione“ (FIERI) durchgeführt. Die Fortbildungsveranstaltung, mit der das Projekt abgeschlossen wurde, fand im ITC-ILO-Ausbildungszentrum – ebenfalls in Turin – statt.

### **Warum wohnpartner?**

Die Fortbildung beruhte auf der Auswahl und Analyse von zehn „Funktionierenden Maßnahmen“ aus unterschiedlichen Teilen Europas – allesamt erfolgreiche Initiativen, die einen bedeutenden Beitrag zur Lösung bestehender Probleme leisten. Die Auswahl der Maßnahmen war eine Herausforderung – zum Teil, da Integration ein Begriff ist, der so viele unterschiedliche Meinungen beinhaltet und zum Teil, da es sehr schwer ist, einen vollständigen Überblick über die Integrationsmaßnahmen auf nationaler Ebene zu erhalten.

In Österreich, wie in einigen anderen Ländern, nahmen wir am Ende einige Initiativen, die anerkannt und im nationalen Zusammenhang als erfolgreich bewertet worden waren, in die engere Auswahl. wohnpartner fokussiert in seiner Tätigkeit auf die Verbindung von Wohnbau- und Nachbarschaftsmanagement vor dem Hintergrund steigender Zuwanderung. Dieser Fokus steht im Einklang mit den politischen Schwerpunktbereichen so vieler anderer europäischer Städte.

### **Erkenntnisse aus der „field mission“ in Wien**

Die Untersuchung in Wien im Juni 2013 umfasste einen Zeitraum von fünf Tagen. Tove Raiby von der Fachlichen Entwicklung und Qualitätssicherung bei wohnpartner hatte einen Ablaufplan zusammengestellt, der Befragungen auf der Geschäftsführungsebene und von Mitgliedern verschiedener Nachbarschaftsgruppen beinhaltete. Zusätzlich hatte ich Gelegenheit, eine Reihe verschiedener Wohnsiedlungen zu besuchen und René Selinger beantwortete geduldig meine Fragen. Da es schwierig ist, meine Erkenntnisse und Eindrücke zusammenzufassen, komme ich zu dem Schluss, dass es drei Hauptmerkmale gibt, die wohnpartner auszeichnen: Erstens hat die Initiative das Ziel und die Mittel, aus Konflikten Gespräche und Möglichkeiten zu machen. Zweitens sieht sie in der Vielfalt den Schlüssel sowohl zur Umsetzungsstrategie als auch zur Gruppenbildung. Und drittens ist ihr auf das Lernen gerichtete Hauptaugenmerk ein integrierter Bestandteil der Organisation.<sup>1</sup>

### **Die Abschlussveranstaltung in Turin**

Mit einer einwöchigen Fortbildungsveranstaltung zum Thema Integration, die im Ausbildungszentrum der ITC-ILO in Turin stattfand, fand das EU-MIA-Projekt seinen Abschluss. Daran nahmen VertreterInnen aller zehn „Funktionierenden Maßnahmen“ teil: Ljiljana Kojic und Christian Srienzen von wohnpartner und TeilnehmerInnen örtlicher Behörden und Nichtregierungsorganisationen aus unterschiedlichen Teilen Europas. Während dieser fünf Tage wurden die zehn Dokumentationen überprüft und Hauptthemen erörtert, wobei es viel Raum für Diskussionen unter den Teilnehmern gab. Ein Konzept, das vorgestellt wurde, war „die leere Box“. Hier wurde ein Nachbarschaftsgebiet mit allem ausgefüllt, was für die örtlichen Bewohner relevant ist. „Rückblickend glaube ich auch, dass der wichtigste Zweck der Veranstaltung möglicherweise die Bereitstellung einer leeren Box, einer Gelegenheit für engagierte Berufstätige im Bereich der Integration, um sich zu treffen und sich auszutauschen, war. In ähnlicher Weise ist für mich ebendiese Bereitstellung von Räumen für gegenseitigen Austausch und Reflexion, als Teil der Projektrealisierung und des organisatorischen Lernens, maßgeblich für die Geschichte von wohnpartner.

<sup>1</sup>Der vollständige Untersuchungsbericht sowie die Kurzdokumentation und Informationen zu den anderen Funktionierenden Maßnahmen sind auf folgender Website dokumentiert: [http://www.eu-mia.eu/content\\_view](http://www.eu-mia.eu/content_view)

### **Zur Person**

Ole Jensen, geb. 1965 in Dänemark. Kulturgeograf (MSc), 1997 Studienabschluss an der Universität von Kopenhagen. Postgradualer Abschluss in Internationaler Entwicklung. Arbeitete von 2003 bis 2005 als Lebensberater für eine dänische NGO in Afghanistan. Seit 2006 an der Universität Oxford mit dem Forschungsschwerpunkt „Sozialer Zusammenhalt und neue Formen von Diversität im nachbarschaftlichen Zusammenhang“ tätig. [www.eu-mia.eu](http://www.eu-mia.eu)



## **Gemeinschaftsbasierende Konfliktlösung, Community-building und Zusammenleben in der Vielfalt**

**von Hania Fedorowicz**

GBKL – Gemeinschaftsbasierende Konfliktlösung – ist ein radikales Projekt der sozialen Integration. Es lebt in vielen Beispielen von mediativen Einsätzen auf Mikro- und Makroebene, wo Menschen lernen, die Verantwortung für ihr eigenes Tun über- und manchmal auch zurückzunehmen. Ziel ist es, bewusst Konflikte anzugehen sowie das Zusammenleben konstruktiv zu gestalten.

GBKL beruht auf Prinzipien. Das bedeutet, sie beruht auf einer ethischen Grundlage, die je nach Situation unterschiedlich umgesetzt werden kann. Über die Umsetzungen von Prinzipien kann reflektiert und verhandelt werden, die Prinzipien selbst jedoch sind Grundwerte und nicht verhandelbar, siehe dazu das Werk von Michael J. Sandel.<sup>1</sup>

### **GBKL berücksichtigt jede und jeden**

Die GBKL-Prinzipien setzen voraus, dass gelingende menschliche Begegnungen auf positiver Zentrierung aufbauen, die zunächst in der Kommunikation zur Geltung kommt. Wichtig ist es, einschließlich zu denken und zu handeln. Jede und jeder wird berücksichtigt – wahrgenommen – bei allen Unterschieden. Dieses Prinzip war ausschlaggebend für die Gestaltung von mediativen Prozessen nach GBKL, lange bevor das Schlagwort Inklusion, aus Nordamerika kommend, Europa erreicht hat.

Des Weiteren beruht die Praxis von GBKL auf Bedürfnissen im Sinne der Gemeinschaft, etwa dort, wo Menschen wohnen, lernen, arbeiten, sich zugehörig fühlen oder sonst aus gemeinsamen Interessen zusammenkommen. Statt in ein Gerangel über Positionen oder nicht diskutierbare Überzeugungen zu geraten, statt identitätsrelevanten Zuordnungen folgend andere Menschen auszugrenzen, wird stets eine grenzübergreifende Perspektive gesucht. Ein weiteres Prinzip, das gemeinschaftsstiftend wirkt, ist die Konsistenz. So gelten dieselben Prinzipien für jede und jeden. Schlussendlich zielt man auf Nachhaltigkeit und Erneuerungsschritte für Gemeinschaften.

### **Rechtliche Rahmenbedingungen als Basis**

Jenen Menschen, die Machtverhältnisse hochhalten als die ultima ratio – wonach Idealismus realitätsfern und machtlos bleibe – antwortet GBKL: Ja, auch mediative und auf Kooperation ausgerichtete Einsätze brauchen klare rechtliche Rahmenbedingungen. Konfliktlösung kann Versäumnisse der Politik nicht ausbaden. Die klare Sicherung der Menschen- und Zivilrechte, Gleichberechtigungsgesetze und deren faire administrative Umsetzung sowie ein intelligentes Konzept des Zusammenlebens mit strukturellen Konsequenzen in allen Bereichen sind eine notwendige Bedingung, dass Community-building eine Chance bekommt. Dennoch, bis diese Voraussetzungen gesichert sind, kann die „Macht der Machtlosen“ (Vaclav Havel) Berge in Bewegung setzen. Und dafür wird eine auf Prinzipien ruhende Werterhaltung, ein Menschenbild mit Herz, notwendig. Um es kurz zu sagen: Der Strukturwandel braucht einen Kultur- und Wertewandel und umgekehrt.

Was sind die Konsequenzen eines prinzipienbasierten Ansatzes für professionelle MediatorInnen und SpezialistInnen in Konfliktlösung? Eine wichtige Unterscheidung betrifft die Frage der Befähigung von MediantInnen, die Verantwortung für die eigenen Konflikte sowie für eine eigenständige Kommunikationsgestaltung zu übernehmen. Trägt die Mediation zur Befreiung der MediantInnen bei? Die Frage ist zentral für die konfliktlösende Praxis im GBKL-Sinne, da Community-building auf der Fähigkeit zu selbstständigen Lösungsfindungen beruht und nicht etwa auf strukturellen Abhängigkeitsverhältnissen.

### **Sommerschule erstmals in Sarajevo**

Keine leichte Kost? Gerade die GBKL-Sommerschule ist ein Vehikel, um diese Bemühungen über die Grenzen Österreichs hinauszutragen – schließlich ist Nachbarschaft nicht nur in der lokalen Reichweite zu verstehen. Menschen zu animieren, Unterschiede zuzulassen, auszuhalten und, wo immer es an Community fehlt, in konstruktive Initiativen zu verwandeln, ist besonders in traumatisierten Nachkriegsgesellschaften gefragt. Im Gedenkjahr 2014 fand die GBKL-Sommerschule in Sarajevo statt.

### **Konflikte als wertvolle Energie**

GBKL sieht Konflikt als ein natürliches Nebenprodukt des menschlichen Zusammenlebens. Keine Krise, kein schmutziges Problem, kein Versagen der Betroffenen und Beteiligten („oh, Konflikt ...“). Ja, vielmehr kann man einen auftretenden Konflikt positiv sehen, nämlich als Energie, die aus Reibung entsteht. Was sich sogleich stellt, ist eine gleichsam ökologische Frage: Lassen wir die durch Konflikte gebündelte Energie eskalieren, bis es weh tut? Bis es viel professionelle Hilfe braucht, um die Reibungsenergie vor der Explosion zu dämpfen? Oder gehen wir den Konflikt – die Energie – rechtzeitig an, um so die wertvollen Anteile zu recyceln und zu lebensspendenden Aktivitäten überzugehen? – „Ah, Konflikt!“

<sup>1</sup> Sandel Michael J. [2012]. Was man für Geld nicht kaufen kann: Die moralischen Grenzen des Marktes. Ullstein Buchverlage: Berlin.

### **Zur Person**

Dr.<sup>in</sup> Hania M. Fedorowicz MA, geb. 1953 in Kanada. Polnischer Herkunft, mit einem Österreicher verheiratet, Mutter von 5 Kindern. Honoured Fellow des Canadian Institute for Conflict Resolution, Kommunikationswissenschaftlerin, hat an der Univ. Salzburg dissertiert. Eingetragene Mediatorin, Trainerin, Mitglied des ÖBM. Leitet seit 1996 das Programm für GBKL, seit 2004 Obfrau des Vereins GBKL. Lehrbeauftragte für Interkulturelle Kommunikation und Konfliktlösung. Zahlreiche Aufsätze zu Demokratisierung und Mediation. [www.gbkl.eu](http://www.gbkl.eu)



## **Umgang mit nachbarschaftlichen Konflikten in anderen Ländern**



### **Konfliktmanagement in Norwegen**

#### **von Tove Raiby**

In Norwegen gibt es seit 1981 den außergerichtlichen Tatausgleich. Gestartet wurde dies in einer Gemeinde als Pilotprojekt für StraftäterInnen unter 18 Jahren. Ab 1983 empfahl das Sozialministerium dann die Einrichtung von Mediationsausschüssen in ganz Norwegen. Zusätzlich entstand 1987 ein Kompetenzzentrum am Institut für Kriminologie und Strafrecht an der Universität Oslo. 1989 wurde die Altersgrenze von 18 Jahren schließlich aufgehoben. Nur ein Jahr später begann die Evaluierung des Projekts, die in einer Empfehlung zur gesetzlichen Verankerung von Mediationsausschüssen mündete. Dieses Gesetz trat am 15. März 1991 in Kraft.

Der Mediationsausschuss vermittelt in Straf- als auch Zivilrechtsfragen. Der/die MediatorIn hat das Recht und die Pflicht, einer Vereinbarung die Zustimmung zu verweigern, wenn eine Konfliktpartei unangemessen begünstigt wird oder aus anderen Gründen ungeeignet ist. In Strafsachen ist eine schriftliche Vereinbarung verpflichtend, die anschließend an die Anklagebehörde weitergeleitet wird. In Zivilsachen ist dies freiwillig.

Wenn jugendliche Straftäter involviert sind, wird ein Großgruppentreffen einberufen. Daran nehmen der/die Jugendliche, die von der Straftat Betroffenen sowie VertreterInnen der Polizei, Jugendwohlfahrt, Schule, Bewährungshilfe, etc. teil. Dabei erhält der/die Jugendliche Einblick in die Auswirkungen seiner/ihrer Handlung und bekommt die Gelegenheit, den Schaden wieder gut zu machen. Ziel ist es, weitere kriminelle Handlungen zu vermeiden.

Fünf bis zehn Prozent aller Fälle betreffen Nachbarschaftskonflikte. Dabei geht es oft um Themen wie beispielsweise Geräusche – der Mediationsausschuss spricht nicht von Lärm – und Gerüche, aber auch um typische örtliche Probleme wie den Einblick auf Terrassen oder Gärten, den Verkehr, Anlegestellen für Boote, Grundstücksgrenzen und vieles mehr.

Der Mediationsausschuss in Norwegen verzeichnet hohe Erfolgsquoten: In 90 bis 95 Prozent der Mediationsfälle gibt es am Ende eine Vereinbarung. Genauso einen hohen Anteil gibt es bei dauerhaft eingehaltenen Vereinbarungen. Neben der klassischen Mediation werden Methoden wie Großgruppentreffen, Netzwerktreffen, strukturierte Gespräche und Begleitungen durch professionelle Teams angewendet. Die Teilnahme beruht auf Freiwilligkeit, auch wenn diese nur bedingt gegeben ist, da es in Strafrechtssachen sonst zu einer Gerichtsverhandlung kommt.



## Konfliktvermittlung in der Türkei



### Historische Entwicklung im Umgang mit Konflikten

#### von Süleyman Cevic

In der klassischen türkischen Gesellschaft haben außergerichtliche Methoden zur Lösung von Konflikten traditionell einen hohen Stellenwert. Denn Harmonie, Kooperation und Konsens stellen schon seit Jahrtausenden nach der sufistisch geprägten Philosophie die höchste Form der Weisheit dar. Dabei wird es in der Gesellschaft Anatoliens viel höher bewertet, einen Kompromiss zu erreichen, als sein persönliches Recht durchzusetzen.

Die von dieser Philosophie geprägte Konfliktvermittlung ersetzte in ländlichen Teilen der Türkei nahezu die Justiz bei der Lösung sozialer, familiärer und betrieblicher Konflikte. Der Grund hierfür liegt darin, dass offene Streitigkeiten soweit als möglich vermieden und daher nur im äußersten Fall geschlichtet werden. Zudem wird bei vielen nachbarschaftlichen Streitigkeiten – mit Ausnahme schwerer Delikte und Ehrverletzungen – die förmliche Anrufung eines Gerichtes als „Schande“ empfunden, da sie einen Gesichtsverlust der Beteiligten bedeutet.

Die Methoden der Konfliktlösung bzw. -begrenzung sind sehr vielfältig. Sie reichen von „zeichenhaften“ Handlungen wie der Aktivierung von den religiösen Figuren über den Weisenrat (Ihtiyar Heyeti) bis zum Einsetzen von Frauen, deren Tun „inoffiziell“ ist und doch gleichzeitig den Konflikt deeskaliert. Ein weiterer Weg ist die Delegation an Dritte. Als solche können auch staatliche Instanzen, wie Polizei, Staatsanwaltschaften und Gerichte in Frage kommen.

### Konfliktvermittlung durch SchlichterInnen

Konfliktparteien ziehen aber auch SchlichterInnen, wie den Ältestenrat oder den Familienvorstand hinzu. Der oder die SchlichterIn wird dabei von beiden Konfliktparteien anerkannt. Sie sollten unabhängig sein und beide Konfliktparteien gleich behandeln. In der ländlichen Türkei fällt diese Rolle besonders häufig einer religiösen Figur, einer in der Gemeinde angesiedelten Persönlichkeit, einer/m LehrerIn, einer/m OffizierIn oder einer VertreterIn der Politik zu.

In jüngerer Zeit beanspruchen sehr oft religiöse und politische Vereinigungen die Rolle der/s SchlichterIn. Die Frage der Schuld steht dabei nicht zur Diskussion, vielmehr geht es um den Versuch einer Annäherung beider Parteien. Hierbei ist es wichtig, dass die/der SchlichterIn bereits Erfahrungen mit der Vermittlung hat und auf die Einhaltung der üblichen Rituale achtet. Zudem sind Fähigkeit zur Kommunikation, Problemlösungskompetenz sowie kulturelle und religiöse Kenntnisse wesentlich für die/den SchlichterIn.

### Das „Gesetz der SchlichterInnen“

Im Zuge der Annäherung an die EU, hat die türkische Regierung mittlerweile das „Gesetz der Schlichter“ – das sogenannte „Arbuluculuk Kanunu“ – verabschiedet. Dieses schreibt die Mediation in vielen Rechtsstreitigkeiten als außergerichtliches Verfahren vor. Auch wurde dafür eine eigene Abteilung im Justizministerium gegründet. Diese hat zum Ziel, die Mediation in der Türkei stärker zu etablieren. Voraussetzung dafür, als MediatorIn tätig zu sein, sind eine juristisch abgeschlossene

Ein/e MediatorIn muss volljährig sein und einen ordentlichen Leumund vorweisen. Er/Sie erfüllt eine freiwillige, öffentliche Funktion. Die Ernennung erfolgt durch ein öffentliches Gremium für vier Jahre und bringt eine Aufwandsentschädigung sowie eine Kurzausbildung mit sich. Insgesamt sind 600 bis 700 MediatorInnen im Rahmen der 22 staatlichen Mediationsausschüsse tätig. Co-Mediationen sind häufig und die MediatorInnen spiegeln die Bevölkerungszusammensetzung wider. Die Mediation ist kostenlos und kann von jedem/jeder in Anspruch genommen werden.

Restorative Justice ist in ganz Skandinavien als Prinzip bei Mediationen zwischen Täter und Opfer in Strafsachen verankert. Dabei geht man vom Ansatz aus, dass angerichtete Schäden und gebrochene Beziehungen wieder hergestellt werden können und sollen.

Generell gibt es viele zivilgesellschaftlich organisierte Formen der Konfliktlösung in Norwegen, zum Beispiel die Straßenmediation, bei der Jugendliche selber als MediatorInnen tätig sind, sowie Nachtwanderungen, in deren Rahmen ausgebildete Freiwillige auch in der Nacht im öffentlichen Raum präsent sind und zur Erhöhung der Sicherheit für Jugendliche beitragen.

### Quellenhinweise:

[www.konfliktraadet.no](http://www.konfliktraadet.no)

Handtering av nabo tvist i konfliktradet, Eiendomskonferansen 2013, konfliktradet i Hordaland:

Terje Chr. Myklebust, konfliktradsleder

Handhabe bei Nachbarschaftskonflikten im Rahmen des Mediationsausschusses, Beitrag zur Eigentumskonferenz 2013, Mediationsausschuss in Hordaland, von Terje Chr. Myklebust, Leiter des Mediationsausschusses.

Restorative Justice in the Nordic Countries, NSfK's 22nd Contact Seminar 2008, Reykjavik, Iceland.

October 31st-2nd November. Scandinavian Research Council for Criminology

Restorative Justice in den skandinavischen Ländern, 22. Kontakt-Seminar 2008, Reykjavik, Island,

31. Oktober bis 2. November. Skandinavischer Forschungsrat für Kriminologie.

Okt bruk av konfliktrad. Rapport fra arbeidsgruppe som har vurdert rettslige og praktiske tiltak form er bruk av gjenopprettende prosess. Oslo. 15.9.2011

Erhöhte Beanspruchung der Mediationsausschüsse. Bericht einer Arbeitsgruppe zu rechtlichen und praktischen Maßnahmen für die Steigerung der Nutzung von „Wiedergutmachender Gerechtigkeit“.

Oslo 15.9.2011

Ausbildung und fünf Jahre Berufserfahrung. Vor allem AnwältInnen und Angehörige psychosozialer Berufe mit einer entsprechenden Zusatzausbildung üben die Mediation aus. Diese Methode wird in den unterschiedlichsten Feldern eingesetzt. Auch die Bereiche Arbeit, Beruf und Wirtschaft sind als Einsatzbereiche vorgesehen.

**Zur Person**

Dr. Süleyman Ceviz, geboren 1964 in Hozat/Tunceli, Türkei. Studierte Geografie sowie Geoökologie in der Türkei, Doktoratsstudium in Wien. Ausgebildeter Mediator, unter anderem bei der Volkshilfe Österreich und bei Neustart tätig. Seit 1998 Sachverständiger beim Asylgericht und 2012 bei der Menschenrechtskommission der Volksanwaltschaft. Seit 2010 fachlicher Mitarbeiter bei wohnpartner – Schwerpunkte: Beratung, Begleitung und Betreuung, interkulturelle Mediation und Konfliktmanagement.



**Verschiedene Vermittlungsformen und die Bedeutung für wohnpartner in der Praxis**

von Ebru Kaya



In den meisten nachbarschaftlichen Konflikten ist es so, dass die Konfliktparteien lieber nicht über die Themen sprechen, sondern sich aus dem Konflikt heraushalten und oft jahrelang nicht miteinander reden. Man spricht über den Konflikt lieber mit jemand anderem. Wenn die Konfliktparteien miteinander verwandt sind, kommt es meistens erst zu einer Versöhnung, wenn jemand aus der Familie stirbt oder heiratet. Im islamischen Kulturkreis gilt es als Pflicht, Sterbende nicht allein zu lassen. Die Menschen möchten außerdem vor der eigenen Hochzeit oder der Hochzeit von Kindern, den Konflikt beenden, um sich in der Gesellschaft als Familie stärker zu präsentieren. Bei diesem besonderen Ereignis wünscht man sich außerdem, alle wieder vereint und versöhnt zu sehen. Weitere Anlässe sich zu versöhnen, sind wichtige Feiertage wie das Ramadan-Fest und das Opfer-Fest (Fest der Versöhnung). Diese Feste sind daher für den Zusammenhalt und die Gemeinschaft von großer Bedeutung.

Bei außenstehenden Personen wird der Kontakt abgebrochen und der Konflikt vor Gericht ausgetragen. Da die Gerichte oft überlastet sind, kann es ziemlich lange dauern, bis ein Urteil gesprochen wird.

**Konfliktregelung in der Türkei abseits des Gerichtswesens**

Seit 2012 gibt es in der Türkei eine gesetzlich vorgeschriebene Mediation (siehe Artikel oben). Bevor man die Unstimmigkeiten vor Gericht bringt, versuchen die beiden Konfliktparteien, das Problem gemeinsam mit Begleitung eines/r MediatorIn zu lösen.

Ein Teil der konservativen TürKInnen lässt ihre Konflikte von einem Imam, einem Geistlichen, lösen, da sie sich absichern möchten. Der Imam hört sich die Geschichte von jeder Seite getrennt voneinander an, dann lädt er beide Konfliktparteien zu sich und gibt bekannt, wer Recht und wer Unrecht hat. Zudem fordert er von den Parteien Versöhnung und belehrt sie über die religiösen Konsequenzen. Andere Teile der Bevölkerung – aus dem alevitischen Kulturkreis – wenden sich mit ihren Konfliktthemen an den sogenannten DEDE, einen männlichen Führer, oder die ANA, eine weibliche Führerin. In einem Kreis, dem Cem, erzählen die Parteien von ihrem Konflikt. Ziel des Gesprächs ist es, die Menschen zu begleiten. Zudem soll dadurch das Gebet in Frieden geführt werden können. Im Anschluss gibt der DEDE oder die ANA dem Kreis bekannt, was sie von dem Konflikt halten, beziehungsweise, wer aus ihrer Sicht Recht oder Unrecht hat. Mit der Rückmeldung des Kreises wird die Entscheidung getroffen. Das heißt, wer nach Ansicht der im Kreis sitzenden Menschen, beziehungsweise von DEDE oder ANA, Unrecht hat, muss sich beim anderen entschuldigen und vor den versammelten Menschen den Konflikt für beendet erklären.

**Konfliktvermittlung bei wohnpartner**

In der türkischen Community in Österreich sind Mediation bzw. Konfliktregelungsmethoden noch wenig bekannt. Daher dauert die Vermittlungs- und Präventionstätigkeit durch wohnpartner bei diesem Bevölkerungskreis etwas länger als sonst. Zuerst müssen die Menschen verstehen, dass es sich bei der wohnpartner-Tätigkeit um eine Vermittlung handelt, nicht um eine Suche nach Schuldigen oder eine Bestrafung. Da es auch sehr viele kulturelle Unterschiede gibt, muss man als fachliche Mitarbeiterin eine gewisse Vorarbeit leisten. Das heißt, die Menschen werden zunächst richtig gecoacht und begleitet, bis sie von Vorurteilen Abstand nehmen, sich für das „Hauptthema“ öffnen und sich darauf konzentrieren, was die andere Konfliktpartei sagt – und dies auch verstehen. Daher ist es in der Zusammenarbeit mit den türkischsprachigen BewohnerInnen leichter, wenn MitarbeiterInnen dieselbe Sprache sprechen und sich auch mit deren Kultur auskennen. Das erhöht bei den Menschen das Vertrauen und gibt ihnen das Gefühl, verstanden zu werden. Dies kann jedoch auch Herausforderungen mit sich bringen: So kann es vorkommen, dass MitarbeiterInnen für diese Menschen zu einer Vertrauensperson werden, an die sie sich immer wieder auch mit anderen Themen wenden. Das erfordert bei der Mehrheit der Fälle eine intensive Gemeinwesenarbeit, im Rahmen derer die BewohnerInnen Bekanntschaften machen, voneinander lernen und sich gegenseitig stärken, um sich in ihrer Umgebung wohlfühlen zu können. So können Missverständnisse vermieden und Konflikte leichter ausgeräumt werden.

**Zur Person**

Ebru Kaya, aufgewachsen in Kars in der Türkei, kam 1990 nach Wien. Ausbildung zur medizinischen Verwalterin, Ordinationshelferin sowie Mediatorin. Senioren-Beraterin beim Wiener Roten Kreuz sowie beim Fonds Soziales Wien. Arbeitsschwerpunkte bei wohnpartner: Gemeinwesen- und Konfliktarbeit. Dabei ist sie vorwiegend im Rahmen von Mediationen, Projektmanagement, sozialen Beratungen sowie in der interkulturellen Kommunikation tätig



## Von der Türkei nach Österreich: Ein Konfliktvermittler über seinen Weg zur Mediation

von Ramis Dogan

In den Siebzigerjahren gab es in der Türkei ein Streikverbot in manchen Branchen, wie beispielsweise dem Gesundheitsbereich. Konnten Gewerkschaft und Arbeitgeber keine Betriebsvereinbarung treffen, wurde ein unabhängiges Schiedsgericht involviert. Dieses umfasste VertreterInnen des Arbeits- und Sozialministeriums, der Gewerkschaft, des Arbeitgebers sowie zwei unabhängige KonfliktreglerInnen. Ich arbeitete zwei Jahre lang als einer dieser KonfliktreglerInnen. Allerdings hatte ich keinerlei Kenntnisse im Bereich der Mediation.

Dies änderte sich, als ich im September 1985 nach Österreich kam. Nach einem Deutschkurs startete ich meine Tätigkeit als Sozialarbeiter. Während dieser hörte ich erstmals etwas über Mediation sowie eine Mediationsausbildung. Daraufhin besuchte ich mein erstes Seminar über Mediation im Wiener Integrationsfonds – Vortragende war Claudia Huemer, heute Teammanagerin bei wohnpartner. Der Vortrag überzeugte mich, eine Mediationsausbildung zu beginnen.

### Mediationsausbildung in Österreich

2002 absolvierte ich meine Mediationsausbildung. Während unserer Tätigkeit mit den Kolleginnen Claudia Huemer, Duška Raica-Fröschl und Lidija Kuzmanović im Integrationsfonds sammelten wir zahlreiche Erfahrungen über interkulturelle Mediation. Meine interkulturelle Handlungskompetenz wurde so erweitert.

### Interkulturelle Mediation

Während meiner Tätigkeit im Integrationsfonds und in der Ausbildung lernte ich, dass bei einer Mediation mit Konfliktparteien anderer bzw. unterschiedlicher Ethnien, die Ethnie und Sprache des/der MediatorIn die wichtigste Rolle spielen, um das Vertrauen der Streitparteien zu gewinnen. Man kann sie als muttersprachliche MediatorInnen bezeichnen. Wenn alle Parteien Angehörige derselben Kultur sind, erleichtert die Zugehörigkeit der MediatorInnen zu dieser Kultur die Teilnahme am Mediationsverfahren. Bei der interkulturellen Mediation muss ein interkulturelles Co-Mediationsteam das Mediationsverfahren begleiten. Dies ist hier „state of the art“ und wesentlich für die Reflexionsebene der MediatorInnen.

Eine erfolgreiche interkulturelle Begegnung bzw. Mediation ist nur in einem Kontext möglich, in dem alle die gleichen Möglichkeiten, wie Sprache sowie Informationen, und vor allem Rechte haben. In der Praxis treffen sich die Parteien bei einer interkulturellen Mediation oft mit zweierlei Gefühlen:

- ◆ Mehrheitsmachtgefühle (einheimische Konfliktparteien) – „Ich bin ein Österreicher, das ist unser Land, die Österreicher haben Recht, ich bin ein ordentlicher Bürger ...“
- ◆ Minderwertigkeitsgefühle oder Minderheitsgefühle – zugewanderte Parteien, diskriminierte Personen/Gruppen

Die Teilnahme muttersprachlicher MediatorInnen ermöglicht ein Machtgleichgewicht zwischen allen Parteien im Mediationsverfahren. Auf den ersten Blick wird oft angenommen, dass die sprachliche Unterstützung durch eine/n muttersprachliche/n MediatorIn nur im Interesse der fremdsprachigen Konfliktparteien liegt. Allerdings erhöht sie auch die Motivation der anderen Parteien zur Teilnahme an der Mediation, da diese sich dadurch von den fremdsprachigen Konfliktparteien verstanden fühlen.

### Die Rolle der Sprache in der Mediation

Somit spielt Sprache eine zentrale Rolle im interkulturellen Mediationsverfahren. Aus diesem Grund schrieb ich meine Diplomarbeit über „Die Rolle der Sprache – Muttersprachliche Mediation“. In dieser Arbeit suchte ich nach Lösungen zu Sprachproblemen im Mediationsverfahren. Zudem sammelten Claudia Huemer und ich unsere Erfahrungen auf dem Gebiet in einem Artikel, der im WEKA-Verlag erschienen ist.

### Ausbildungseinrichtungen für Mediation in der Türkei

Da ich aus der Türkei stamme, verfolge ich auch laufend die Entwicklungen der Mediationspraxis in der Türkei. Viele Berufsgruppen und Universitäten kritisieren das 2012 im türkischen Parlament beschlossene Mediationsgesetz, da ein abgeschlossenes Rechtsstudium Voraussetzung für die vom Justizministerium angebotene Ausbildung ist.

Mittlerweile richten in der Türkei private und öffentliche Universitäten Masterstudiengänge und Praxisgruppen für Mediation ein. Zudem gründete der Universitätsprofessor Abbas Türnüklü ein Zentrum für Mediation an der Ägäis-Universität in Izmir. Auch die Hacettepe Universität in Ankara initiierte ein Masterstudium der Mediation. Heute sind Familienmediation, Wirtschaftsmediation, Schulmediation und Mediation im öffentlichen Raum die wichtigsten Bereiche in der Türkei.

### Zur Person

Ramis Dogan, 1949 in Ankara, Türkei geboren, studierte Sozialwissenschaften an der Hacettepe Universität in Ankara und arbeitete als Sozialarbeiter in der Türkei. Er emigrierte 1985 nach Österreich und spezialisierte sich im Sozialbereich in der multikulturellen Arbeit. Während dieser Zeit arbeitete er als Sozialarbeiter bei der Gemeinde Wien und diversen Sozialeinrichtungen. Er ist seit 2002 als ausgebildeter türkischsprachiger Mediator tätig.





## „Am besten direkt ansprechen“

**Snježana Čalija, Lidija Kuzmanović und Duška Raica-Fröschl sind in verschiedenen Bereichen bei wohnpartner und Wohnservice Wien tätig. Ein Gespräch über Gemeinsamkeiten im Umgang mit nachbarschaftlichen Konflikten in Bosnien, Serbien und Kroatien. Über Vielfalt im Wiener Gemeindebau und Herausforderungen, die sich daraus für wohnpartner ergeben.**



**Wir beginnen mit einem Word-Rap. Aus welchem Land kommt ihr und wie lange lebt ihr schon in Österreich?**

**Čalija:** Ich bin in Sarajevo, Bosnien, aufgewachsen, geboren bin ich allerdings in Kroatien. Seit 20 Jahren lebe ich hier in Wien.

**Kuzmanović:** Ich komme aus Jugoslawien und bin noch immer in einem Schockzustand, wenn ich nach Belgrad zurückkomme. Es ist für mich nicht mehr dieses Land, das es 1967 war, als ich nach Wien gekommen bin. Von 1981 bis 1991 habe ich noch einmal dort gelebt. Heute ist es ein neues Konstrukt, wo die Leute ganz anders denken. Ich bin mittlerweile mehr Wienerin als Ex-Jugoslawin. Das Einzige, das ich wirklich behalten habe, ist der serbische Akzent.

**Raica-Fröschl:** Ich bin 1989 aus Zagreb, der heutigen Hauptstadt Kroatiens, hierher gekommen. Damals hat das alte Jugoslawien noch bestanden.

**Der Wiener Gemeindebau ist für mich ...**

**Čalija:** ... ein wichtiger Teil von Wien. Ich kann mir Wien ohne den Gemeindebau nicht vorstellen. Ich lebe ja auch in einem Gemeindebau in Ottakring. Das ist für mich jetzt der Mittelpunkt meines Lebens.

**Kuzmanović:** Der Wiener Gemeindebau ist für mich ein bunter Haufen. Alles, was es in Wien gibt, gibt es auch dort. Vielleicht noch ein bisschen konzentrierter als in anderen Bauten, aber das ist etwas Wunderschönes.

**Raica-Fröschl:** Ich bin sehr stolz darauf. Wenn ich Besuch bekomme, zeige ich meinen Freunden gerne diese Wohnhausanlagen. Und ich erzähle von den Geschichten, von der Philosophie und dem politischen Hintergrund. Das finden alle sehr interessant, ich habe schon meine Warteschlange von Freunden, die auch deshalb zu mir kommen möchten.

**Mein schönstes Erlebnis mit meinen Nachbarn war ...**

**Raica-Fröschl:** Meine erste Wohnung, in der ich gewohnt habe, war in einem Haus mit Eigentumswohnungen und wenigen Hausparteien. Es gab dort Obstbäume, das gepflückte Obst wurde auf einen kleinen Tisch gestellt und jeder konnte sich etwas nehmen und Marmelade einkochen.

**Kuzmanović:** Als ich in meiner letzten Wohnung eingezogen bin – mein Sohn ging noch zur Schule und ich musste arbeiten – wusste ich nicht, wer auf meinen Hund aufpassen könnte. Meine Nachbarin erklärte sich dazu bereit, bis ich einen Hundesitter gefunden hatte. Das war für mich ein absoluter Lichtblick.

**Čalija:** Mein Nachbar von Stiege fünf kümmert sich unterm Tag um meine zwei Hunde. Ich kann beruhigt zur Arbeit gehen. Und wir haben eine Frau im Haus, die ist wie eine lebende „Bezirkszeitung“. Sie ist 75 Jahre alt, pensionierte Friseurin und erzählt uns immer alles, was in der Nachbarschaft passiert. Und sie macht mir sogar meine Haare.

**Wenn es einmal nicht so rund läuft mit den Nachbarn, was bringt die Kommunikation wieder in Gang?**

**Raica-Fröschl:** Reden – am besten direkt ansprechen. Meine ersten Nachbarn hatten Kinder im Jugendalter. Wenn die Eltern nicht zuhause waren, haben diese Kinder Partys gefeiert. Wir haben dann zu den Eltern gesagt: „Es ist für uns okay – klar, Jugendliche müssen feiern, aber nicht so lange und nicht so laut.“ Das Ganze war dann kein Problem mehr.

**Čalija:** In meinem Haus bin ich so etwas wie eine Haussprecherin geworden. Wir haben jetzt einen Generationenwechsel, darüber reden wir auch viel. Ältere Bewohner ziehen in Pensionistenheime, einige sind verstorben. Jetzt ziehen Familien mit vielen Kindern ein – ich stelle mich ihnen vor, begrüße sie und biete ihnen meine Hilfe an, wenn sie etwas brauchen. Wir versuchen zwischen den langjährigen Bewohnern und den neuen Mietern eine Brücke aufzubauen und das funktioniert echt gut.

**Welche Gemeinsamkeiten gibt es im Umgang mit nachbarschaftlichen Konflikten in Bosnien, Serbien und Kroatien?**

**Raica-Fröschl:** Ich denke, dass der Zugang zur Nachbarschaft grundsätzlich derselbe ist. Die Nachbarn werden im Allgemeinen sehr geschätzt, weil sie immer in deiner Nähe sind, während die Familie oft woanders wohnt. Das gilt auch für die Großstadt. Es gibt ein Sprichwort: „Der Nachbar



ist wichtiger als das Familienmitglied.“ Wenn die Nachbarschaft funktioniert, dann werden die Geburtstage gemeinsam gefeiert. Die Nachbarn wissen auch, wann etwas in der Familie passiert, und wann jemand auf Urlaub ist. Dann gießen sie die Blumen und leeren den Postkasten. Wenn es mal zu Problemen kommt, werden die Dinge sehr direkt angesprochen. In Kroatien regeln die Leute Konflikte lieber selbst, als sich Hilfe von außen zu holen. Selten wird die Polizei hinzugezogen oder gar vor Gericht gegangen.

**Čalija:** Auch in Bosnien sagen die Leute schneller, was sie stört. In Wien ist es doch anders. Das geht immer irgendwie indirekt. Ich bin da sehr direkt: „Pass auf! Du bist laut!“ (*lacht*)

**Raica-Fröschl:** In besonders heftigen Auseinandersetzungen kann es mitunter zu Beschimpfungen kommen. Das wird aber generell nicht negativ aufgefasst. Eine solche Austragung des Konflikts nennt man "pas mater" – das bringt oft eine Erleichterung. Man schüttet dabei seine Seele aus und sagt sich die Dinge offen ins Gesicht – auf Wienerisch: Man schenkt sich nichts dabei! Die Nachbarn finden so entweder einen neuen Umgang miteinander, oder man kommt zum Schluss, dass man sich nichts mehr zu sagen hat. Dann weiß jede Partei, wo sie steht und das Nachbarschaftsleben verläuft in der Regel mit wenig Kontakt weiter. Die Auseinandersetzung kann aber in seltenen Fällen auch mit einem gerichtlichen Verfahren fortgesetzt werden. Dann ist aber meistens ein Sachnachteil der Grund, nicht unleidliches Verhalten.

#### **Wie geht man in Serbien damit um, wenn der Nachbar laut ist?**

**Kuzmanović:** Da geht man hin und macht mit (*lacht*). Man ist auch laut. Es ist ganz so, wie du gesagt hast, Duska. Der Nachbar ist dein bester Freund und er ist für dich mehr als deine Familie. Ich bin nach dem Studium noch einmal nach Belgrad zurückgezogen, habe geheiratet und dann zehn Jahre lang dort gelebt und gearbeitet. Meine erste Nachbarin war meine Trauzeugin und Taufpatin meines Kindes. Seit 1991 bin ich wieder in Wien, noch heute skype ich jeden Tag mit ihr. Also da entstehen Bande für das Leben! Wenn zum Beispiel meine Eltern oder Verwandten krank waren, hat sie ihnen als Erste geholfen.

#### **Wie geht man damit um, wenn man sich mit dem Nachbarn oder der Nachbarin nicht so gut versteht?**

**Kuzmanović:** Na dann mag man ihn eben nicht und dann sagt man ihm das auch. Man meidet diese Leute, sie stehen mitunter auch außerhalb der Gemeinschaft. Aber das sind in der Regel wenige, sehr wenige.

**Raica-Fröschl:** Wenn solche Nachbarn aber in Schwierigkeiten geraten oder krank werden, dann sind wiederum die Nachbarn bereit zu helfen – trotz allem.

**Čalija:** Ich erinnere mich an einen Nachbarn aus Sarajevo. Das war ein ganz seltsamer Mensch. Er wollte mit niemandem etwas zu tun haben. Er hatte seinen Hof, der war zwei Meter hoch umzäunt. Drinnen hatte er noch Zeitungen von 1945. Er war ein Messi und ließ aus Scham niemanden hinein. Bei uns gab es ein Sprichwort: „Wer zu mir kommt, hat mich auch zu sich eingeladen.“ Das heißt aber auch: „Wenn ich zu niemandem gehe, dann möchte ich auch nicht, dass jemand zu mir kommt.“ Diese gegenseitigen Besuche sind aber gerade in Bosnien ganz wichtig – das sind richtige kleine Rituale. So etwas habe ich zum Beispiel hier nicht in dem Ausmaß gesehen.

#### **Eine mit wohnpartner vergleichbare Einrichtung gibt es auf dem Gebiet des ehemaligen Jugoslawiens nicht. An wen wendet man sich, wenn man dennoch Hilfe von außen braucht?**

**Kuzmanović:** Innerhalb von Großfamilien war die älteste Person dafür zuständig. Meine Tante hat an Sonntagen immer alle zum Mittagessen eingeladen. Zu denen, die zerstritten waren, hat sie gesagt: „Du musst nicht mit ihm reden, aber du hast zu kommen, weil ich dich einlade! Alle sind gekommen, haben miteinander gegessen und irgendwann nach dem zweiten oder fünften Liter Wein haben sie alle wieder miteinander geredet. Bei uns hat es das nie gegeben, dass die Leute miteinander „geschrien“ haben. Meine Tante hat immer gesagt: „So, jetzt koche ich einen Kaffee und wir schauen in den Sud.“ Und dann musst du ja reden und fragen, was da für ein Zeichen ist und was es bedeutet. Um Streit zu schlichten, muss derjenige nicht der Älteste sein, aber der Weiseste – jemand, der auch das Talent hat.

**Čalija:** Bosnien war ein Land mit so vielen, teils widersprüchlichen Seiten – aber es hat alles super funktioniert. Das war ein Traum! Es war nicht wichtig, wer du bist oder wie du heißt. Wir haben andere Werte gesucht. Und um noch einmal auf das Thema der „Weisen“ zurückzukommen: So jemand hatte immer irgendetwas, das ihm oder ihr bei einer Gruppe Anerkennung brachte. Wenn es irgendwelche Streitigkeiten gab, war da immer jemand mit so einer Gabe, wie Lidija ganz richtig sagt. So musste man zuhören und danach handeln. Heute ist es anders in Bosnien, es gibt zu wenig Vertrauen, viele schauen nur auf sich selbst – ich weiß das von meiner Schwester.

### **Wir hat sich das in Kroatien und Serbien entwickelt?**

**Raica-Fröschl:** Heutzutage ist es in Kroatien so, dass die Menschen teilweise nicht mehr so enge nachbarschaftliche Kontakte pflegen. Die Menschen haben weniger Zeit, auch für das Familienleben. Die Dienstzeiten sind viel länger geworden.

**Kuzmanović:** Es hängt sehr stark mit der Ökonomie zusammen, beziehungsweise mit dem politischen System. Im kommunistischen Jugoslawien haben alle ähnlich viel verdient und waren versorgt. Alle haben eine Sozialversicherung gehabt. Alle haben acht Stunden gearbeitet. Alle haben gearbeitet, um zu leben. Im Kapitalismus leben alle, um zu arbeiten. Jetzt haben die Leute weniger Zeit, es zählt der Erfolg. All das ist viel wichtiger als die Nachbarschaft.

### **Zurück zur Situation in Wien. Wie haben sich die nachbarschaftlichen Beziehungen im Wiener Gemeindebau verändert?**

**Čalija:** Ich habe 2007 bei der Gebietsbetreuung zu arbeiten begonnen. Im Gemeindebau haben wir kaum „sichtbare“ MigrantInnen getroffen. Eine türkische oder arabische Familie war wirklich selten zu sehen. In der letzten Zeit bin ich viel in städtische Wohnhausanlagen gegangen und ich habe gesehen, wie stark sich das verändert hat. Dazu kommt: Diese Communities halten oft wirklich fest zusammen. Viele ältere Bewohner fühlen sich dadurch verloren. Ich verstehe das gut. Die Leute sprechen eine fremde Sprache. Da gibt es eine Parallele zu Sarajevo aus der Zeit meines Studiums. Wir haben durchaus auch unsere Gastarbeiter gehabt, das waren Kosovo-Albaner. Die sind oft in Gruppen durch die Stadt gegangen und haben laut gesprochen. Immer wenn ich sie gesehen habe, bin ich auf die andere Straßenseite gegangen. Heute frage ich mich, warum? Es ist vielleicht eine innerliche Urangst vor etwas, das ich nicht kenne und nicht verstehe. Da entsteht eine Unsicherheit. Worüber reden die? Was machen die? Was bedeutet das überhaupt für diese Gruppe, warum halten die so zusammen, was brauchen sie? Und auf den Wiener Gemeindebau übertragen: Wie kann man eine Möglichkeit zum Austausch mit den langjährigen BewohnerInnen schaffen? Wir versuchen das immer wieder bei Veranstaltungen.

**Kuzmanović:** Ich glaube, wir haben eine sehr, sehr wichtige Aufgabe: Brücken herzustellen. Wir müssen es den Leuten ermöglichen, verschiedene Formate zu besuchen – ganz nach ihren Bedürfnissen. Damit sie überhaupt die Möglichkeit bekommen, einander kennen zu lernen.

### **Inwiefern ist es da hilfreich über die Situation – etwa in Serbien – Bescheid zu wissen?**

**Kuzmanović:** Es ist einerseits hilfreich, weil ich meine „Pappenheimer“ kenne, aber ich kenne auch die Österreicher. Aber was die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von wohnpartner eigentlich auszeichnet, ist die Liebe zu den Menschen. Dass sie bereit sind, für diese Menschen ins Feuer zu springen – unabhängig von ihrer Herkunft. Ich finde, dafür braucht es auch so ein Talent, so eine Gabe.

### **Wie lauten eure Wünsche für die Zukunft von wohnpartner?**

**Raica-Fröschl:** Mein Wunsch ist, dass diese Idee weiterlebt und weiterentwickelt wird. Ich persönlich denke, das ist der richtige Weg und es hat für diese Stadt einen unschätzbaren Wert. Ich wünsche mir auch, dass sich unsere Mieterinnen dessen noch mehr bewusst werden.

**Kuzmanović:** Ich bin sehr stolz, dass ich so lange in dieser Einrichtung arbeiten durfte. Das ist einfach etwas, das ich mein Leben lang gerne tun wollte. Ein Wunsch von mir wäre, dass wohnpartner seinen Idealen treu bleibt. Dass es gelingt, diesen sozialen Frieden zu erhalten, das ist mein Wunsch.

**Čalija:** Vor ein paar Jahren hat mich Josef Cser, der Leiter von wohnpartner, gefragt: „Wo siehst du wohnpartner in drei Jahren?“ Ich habe ihm geantwortet: „In Sarajevo, Josef.“ Und er hat zu mir gesagt: „Nana, gib uns ein bisschen Zeit, dann gehen wir nach Sarajevo.“ Diesen Satz höre ich noch heute in meinem Kopf. Wenn ich eines Tages in Pension gehe, dann möchte ich dort auch ein bisschen ehrenamtlich arbeiten und diese Idee weitertragen. Sarajevo braucht das. Das weiß ich.

### **Vielen Dank für das Gespräch!**

Prof.<sup>in</sup> Lidija Kuzmanović, geb. 8.3.1957 in Belgrad, Dolmetschstudium in Wien, Germanistikstudium in Belgrad, Coach und Mediatorin seit 2000. Von 2004 bis 2005 Lehrbeauftragte im Bereich Integration an der Universität Augsburg, Lehrstuhl für Geographie, Mitarbeit bei verschiedenen Lehrveranstaltungen der Uni Krems, jahrelange Teamleiterin bei wohnpartner, seit 2013 Leiterin der Stabstelle Personal bei Wohnservice Wien GmbH.



Mag.<sup>a</sup> Duška Raica-Fröschl ist bei Zagreb (Kroatien) aufgewachsen. Nach Abschluss ihres naturwissenschaftlichen Studiums ist sie im Jahr 1989 nach Wien gezogen. Der Ausbruch des Krieges im ehemaligen Jugoslawien motivierte sie, sich mit sozialen Themen zu beschäftigen (Migration, soziale Verhältnisse in den Gesellschaften). Der berufliche Werdegang hat sie über die Beratungsstelle für MigrantInnen, den Wiener Integrationsfonds, Ämter der Wiener Stadtregierung zu wohnpartner geführt. Bei wohnpartner seit 2010 als fachliche Assistenz des Teammanagements und als Mediatorin tätig.



Dipl.<sup>in</sup> oec Snježana Čalija, Geboren in Kroatien und aufgewachsen in Bosnien. Abgeschlossenes Studium der Sozial- und Wirtschaftswissenschaften in Sarajevo, Ausbildung zur Trainerin in der Erwachsenenbildung sowie zur Beraterin für MigrantInnen – Schwerpunkt Bildung. Vielfältiger Berufsweg von Abteilungsleiterin bei der Jugoslawischen Bundesbahn über kriegsbedingte Flucht nach Wien zu unterschiedlichen Tätigkeiten im Wirtschafts- und Bildungsbereich bis zur Teamleiterin in der Gebietsbetreuung ab dem Jahr 2007. Seit 2010 bei wohnpartner Teamleiterin im 22. Bezirk.



## „Kauf dir kein’ Hof, kauf dir ’nen Nachbarn!“

### Не купи двора, купи соседа

#### Über außergerichtliche Konfliktregelung in Russland

von Elena Resch



Wer sich als WienerIn für die außergerichtliche Konfliktregelung im rund 3000 km entfernten Russland interessiert, wird schnell feststellen, dass es mehrere Gründe für die Aktualität und Wichtigkeit dieses Themas gibt: Auf den ersten Blick fallen die vielen Parallelen in den Gemeindebauten beider Länder auf. Schauen wir uns zunächst die häufigsten Ursachen für nachbarschaftliche Konflikte in Russland an: Verschmutzung der Gemeinschaftsräume (20%), Bau- und Renovierungsarbeiten zu unrechten Zeiten (20%), Lärmbelästigung (15%), unleidiges Verhalten (12%) sowie Kinderlärm (12%) sind allesamt auch genau jene Probleme, die in Österreich die meisten Nachbarschaftskonflikte auslösen. Kurios mag lediglich anmuten, dass diese Liste in Russland mit 21% von „finanziellen Konflikten“ angeführt wird. Um dies zu verstehen, muss man wissen, dass es in den russischen Gemeindebauten häufig ein ausgeprägtes Gemeinschaftsgefühl und ein starkes Netz nachbarschaftlicher Hilfe gibt. Die NachbarInnen helfen einander nicht nur mit ein paar Eiern und Mehl aus, sondern oft auch mit Geld.

Eine weitere Gemeinsamkeit hat sich dadurch ergeben, dass die russische Gesellschaft in den letzten 20 Jahren eine immense Veränderung durchgemacht hat. Wo früher noch relativ homogene

BewohnerInnen-Gruppen zu finden waren, leben nun Menschen verschiedenster Glaubensbekenntnisse, Weltanschauungen, Altersgruppen sowie sozialer Herkunft. Diese Differenziertheit der Gemeinschaft hat eine Vergrößerung des Konfliktpotenzials mit sich gebracht. Auch in den Wiener Gemeindebauten finden sich auf engstem Raum eine Vielzahl an Kulturen, Religionen und Lebensformen – von der alleinerziehenden Mutter zur Studentenwohngemeinschaft, vom alteingesessenen Rentnerpaar zur immigrierten Mehrkindfamilie.

Beide Länder waren im Lauf der Zeit Vielvölkerstaaten – Russland als Teil des russischen Zarenreichs und später der Sowjetunion, Österreich als Hauptstück des Habsburgerreiches. Ebenfalls erlebten beide Länder in der jüngeren Zeitgeschichte immer neue Migrationswellen – Österreich zum Beispiel jene aus Jugoslawien nach dem Krieg, Russland bis heute noch die der Gastarbeiter aus den angrenzenden Ländern. Integrationsmängel, Ausländerfeindlichkeit, Arbeitslosigkeit und beschränkte Sprachkenntnisse sind nur einige der Herausforderungen, die es in beiden Ländern in Angriff zu nehmen gilt. Trotz aller historischen und gesellschaftlichen Gemeinsamkeiten ist es jedoch interessant, wie unterschiedlich mit dieser Ausgangssituation umgegangen wird.

Ein weiterer Aspekt ergibt sich aus der Tatsache, dass laut Statistik Austria zu Beginn des Jahres 2014 rund 30.249 ZuwandererInnen aus Russland sowie weitere 25.010 aus den ehemaligen Sowjetrepubliken in Österreich lebten. Um bei der Konfliktlösung und -prävention im Gemeindebau auf die Bedürfnisse dieser BewohnerInnengruppe eingehen zu können, müssen ihre aus dem Herkunftsland mitgebrachten Erfahrungen und Einstellung zum Umgang mit Konfliktsituationen berücksichtigt werden.

Nicht zuletzt ergeben sich immer wieder Möglichkeiten zur Zusammenarbeit und zum Austausch zwischen ExpertInnen auf den Gebieten Konfliktprävention und -lösung aus beiden Ländern. Um diesen Austausch theoretischer Erkenntnisse und praktischer Erfahrungen auch tatsächlich fruchtbar zu machen, schadet es nicht, bereits vorab einen Einblick in die grundlegenden Ansichten des Gegenübers zu gewinnen und seinen Ausgangspunkt zu kennen.

#### **Zur Geschichte der Mediation in Russland**

Um den Umgang mit Konflikten und insbesondere die Einstellung zur Mediation und ähnlichen Formen der außergerichtlichen Streitbeilegung in Russland zu verstehen, lohnt es sich, zunächst einen kurzen Blick auf die Geschichte der Mediation in Russland zu werfen. Obwohl der Begriff „Mediation“ erst in der postsowjetischen Zeit aus dem Westen nach Russland gelangte, ist die Methode der Schlichtung unter Hinzuziehen eines Dritten keineswegs etwas Neues. Vielmehr wurden bereits ab dem 9. Jahrhundert ähnliche Verfahren eingesetzt, bei denen Vertreter der Kirche als Vermittler zwischen Fürsten fungierten. Auch in den Dorfgemeinschaften wurde bei Konflikten ein unbeteiligter Dritter – zumeist der Dorfälteste oder ein gewählter Ältestenrat – zur Schlichtung eingesetzt. Zugleich ist natürlich kaum anzunehmen, dass diese „Ur-Mediatoren“ die Kunst der Mediation in unserem heutigen Verständnis beherrschten.

Die Entwicklung der Mediation erlebte zu Zeiten der Sowjetunion quasi ein Paradoxon. Zwar wurden die Techniken und Methoden der Vermittlung erforscht und verfeinert – jedoch nur, um

sie als unerlässliches Attribut der sowjetischen Diplomatie einzusetzen. Innerstaatlich aber war die Möglichkeit, eine außergerichtliche Schlichtung bei Konflikten zu finden, für gewöhnliche Leute massiv eingeschränkt. Gemäß der herrschenden Ideologie gab es in der sowjetischen Gesellschaft gar keinen Nährboden für Konflikte! Im gegenteiligen Fall waren für aufkeimende Streitigkeiten zwischen NachbarInnen, am Arbeitsplatz und sogar zwischen EhepartnerInnen Institutionen wie Parteienkomitees, Betriebsräte und Mieterbeiräte verantwortlich. Hier setzte man aber nicht etwa Methoden der Mediation und Vermittlung ein, vielmehr wurde das gesetzlich bzw. moralisch erwartete Verhalten unter Androhung entsprechender Konsequenzen autoritär eingefordert. In den mehr als 70 Jahren der Sowjetunion entwickelten sich also zwei Ansätze zum Umgang mit Konflikten: Man ignorierte sie entweder oder man forderte das autoritäre Einschreiten staatlicher Institutionen ein.

Der Begriff Mediation in seinem heutigen Verständnis tauchte in Russland zur Zeit des Zerfalls der Sowjetunion auf. Im März 1993 hatte eine neugegründete öffentliche Organisation erstmals SpezialistInnen aus den USA angeworben, welche die ersten sieben MediatorInnen Russlands hinsichtlich der entsprechenden Techniken und Methoden ausbildeten. Das Ergebnis war jedoch enttäuschend, da das amerikanische Konfliktregelungsmodell bei der anschließenden Neugestaltung des Staates und den Rechtsreformen weder beim Staat, noch bei Juristen oder der breiten Gesellschaft Interesse auslöste.

Diese Situation änderte sich erst mehr als 10 Jahre später, dafür aber schlagartig. Als Ergebnis der Justizreformen und der damit einhergehenden immensen Überlastung der Gerichte, rückte die Mediation als alternative Form der Streitbeilegung in den Fokus der Regierung. Den Höhepunkt der anschließenden intensiven Bemühungen, den Einsatz der Mediation zu fördern, bildet das am 01.01.2011 in Kraft gesetzte föderale Gesetz „Über alternative Verfahren zur Regulierung von Streitfällen unter Teilnahme eines Vermittlers (Mediationsverfahren)“: Es stellt die rechtliche Grundlage für die diversen alternativen Formen der Streitregulierung dar und ist in erster Linie auf zivil-, arbeits- und familienrechtliche Streitigkeiten fokussiert. Drei Jahre später, im Jahr 2014, können so gut wie in allen Regionen Russlands Mediationseinrichtungen gefunden werden, in denen man sich sowohl privat als auch staatlich zum Mediator ausbilden lassen kann.

Wie hier klar wird, hat die Mediation in Russland also ganz anders Fuß gefasst, als in ihren westlichen „Ursprungsländern“: Während dort die Mediation als Antwort auf eine von der Gesellschaft bewusst wahrgenommene Notwendigkeit entstand, stellt sie in Russland eine von der Justiz und Regierung geforderte Maßnahme zur Entlastung der Gerichte dar. Die Implementierung erfolgte hier also genau umgekehrt „von oben nach unten“, und das Gesetz war nicht als Krönung inländischer Mediationserfahrung zu sehen, sondern sollte – basierend auf westlichen Erkenntnissen – vielmehr einen Grundstein dafür legen. Diese vom Staat ausgehende Initiative eilte dabei jedoch den realen gesellschaftlichen Gegebenheiten und Einstellungen zur außergerichtlichen Streitbeilegung voraus.

### **Herausforderungen beim Etablieren von Mediation in Russland**

Paradoxiereise war der Bedarf nach außergerichtlichen Konfliktlösungsmaßnahmen in Russland noch nie so groß wie heute, und dennoch wird die Mediation vom Durchschnittsbürger bis dato

nicht als reale Alternative zum gerichtlichen Verfahren angesehen und auch nicht als solche genutzt. Die verschiedenen Gründe dafür wurden in einer Befragung unter ExpertInnen auf dem Gebiet der Mediation aus Russland und der Ukraine untersucht.

Folgende Faktoren bedingen die niedrige Popularität der Mediation in Russland

**1. Geschichtlich:** Fehlen der Gewohnheit, bei Konflikten einen Dritten hinzuzuziehen, der – anstatt konkrete Handlungs- und Verhaltensweisen zu befehlen – von den Parteien einen selbstgefundenen Konsens fordert. Es wird also viel mehr auf Autorität oder Macht vertraut, als auf die eigenen Fähigkeiten, einen Konflikt für beide Parteien zufriedenstellend zu lösen.

**2. Information:** Mangel an Informationen zu den neuen Techniken und Methoden der Streitbeilegung sowie Fehlen von PR für diesen Bereich.

**3. Personal:** Trotz der vielen Mediationszentren im Land, mangelt es an qualifizierten SpezialistInnen, die als VermittlerInnen, KoordinatorInnen und HelferInnen auftreten, anstatt Werturteile abzugeben und entsprechendes Verhalten zu diktieren. Dieses Problem ergibt sich vor allem daraus, dass die Mediation in Russland häufig lediglich eine Zusatzausbildung für JuristInnen darstellt, die es berufsbedingt gewohnt sind, sich für die Interessen EINER Partei einzusetzen und dabei die gesetzlichen Soll-Anordnungen zu implementieren.

**4. Finanziell:** Unwille bzw. Unmöglichkeit, die Dienste einer ExpertIn zu bezahlen. Während zum Beispiel in Österreich Organisationen wie wohnpartner ihre Dienste gratis anbieten, gibt es ein solches Angebot derzeit in Russland nicht. Dabei sind gerade die sozial Benachteiligten besonders oft von nachbarschaftlichen Konflikten betroffen. Auch als Alternative zum Gerichtsverfahren hat sich die Mediation nicht durch Kostenersparnisse auszeichnen können.

**5. Psychologisch:** Misstrauen bezüglich der Fähigkeiten einer professionellen VermittlerIn. Es ist eine Eigenheit der russischen Mentalität, dass Konflikte als etwas sehr Persönliches, das nur mit Nahestehenden besprochen werden kann, betrachtet werden. Zugleich fehlt ein Verständnis für das Wachstums- und Lernpotenzial, welches Konflikte mit sich tragen.

**6. Sozial:** Das „Hinaustragen“ von Konflikten an einen Dritten und somit in die Öffentlichkeit wird von Angst vor der Missbilligung durch NachbarInnen, Verwandten oder KollegInnen begleitet bzw. verhindert.

Am prägnantesten sticht wohl heraus, dass die Mediation bei ihrer Anwendung als sozusagen „westliche“ Methode häufig Unverständnis bei Menschen einer anderen Mentalität auslöst. Es ist bewiesen, dass sich der Mensch nicht bei jedem Konflikt neuer Lösungsmethoden bedient, sondern auf die existierenden Lösungsschablonen seiner nationalen, sozialen oder kulturellen Gruppe zurückgreift. Verschiedene Gruppen gehen mit Konflikten unterschiedlich um bzw. definieren sogar unterschiedlich, was als Konflikt bezeichnet wird. Organisationen wie wohnpartner, die bei ihrer Arbeit mit einer Vielzahl von Kulturen und Nationalitäten konfrontiert sind, müssen bei der Wahl von Konfliktlösungsstrategien und -methoden auf die Erfahrungen und Einstellungen verschiedener BewohnerInnengruppen zum Thema Konflikt achten, wenn sie erfolgreich sein wollen.



### **Großes Harmoniebedürfnis in einer kollektiv ausgerichteten Gesellschaft**

Die russische Mentalität ist sehr stark von Kollektivität geprägt, während in westlichen Gesellschaften Individualität mehr Gewicht hat. Es leuchtet daher ein, dass in Russland Konflikte eher verschwiegen werden bzw. ihnen aus dem Weg gegangen wird, um den kollektiven Frieden nicht zu gefährden, während man im Westen eher dazu neigt, die persönlichen Interessen durchzusetzen. Gerade dieser Faktor führt hier zu unterschiedlichen Konfliktlösungsstrategien: So stellt der Kompromiss in letzterem Fall eine quasi ideale Lösung dar, da beide Parteien zumindest einen Teil ihrer persönlichen Interessen bewahren und durchsetzen können. Der Konsens wird in erster Linie auf rationaler Ebene gesucht; wie gut sich die Parteien auf persönlicher und emotionaler Ebene verstehen, ist häufig nicht von Belang.

In kollektiv ausgerichteten Gesellschaften hingegen wird der Konflikt als etwas Unangenehmes und Störendes empfunden, das es zu unterdrücken bzw. bei Ausbruch rasch zu beseitigen gilt. Das Streben nach kollektivem Frieden und der hohe Stellenwert von zwischenmenschlichen Beziehungen führen dazu, dass – statt eines Stück-um-Stück-Kompromisses – viel eher auf emotionalem Wege Einvernehmen gesucht wird. Dieses Bestreben nach Harmonie geht häufig sogar so weit, dass eine oder auch beide Parteien bereit sind, ihre Interessen zu vernachlässigen, um dafür insgesamt bessere Beziehungen innerhalb der Gemeinschaft zu bewahren. Bezieht man diese Einstellung auf den Bereich der Nachbarschaft, so wird auch schnell das Sprichwort „Kauf dir kein’ Hof, kauf dir ’nen Nachbarn!“ klar: Bei der Auswahl einer neuen Bleibe sind – überspitzt ausgedrückt – gute NachbarInnen wichtiger als die Wohnung selbst.

### **Nur ein Fünftel der Konflikte wird nach außen getragen**

Beachtet man dieses Bedürfnis nach Harmonie sowie die Scheu, seine als privat empfundenen Konflikte nach außen zu tragen, so überrascht es nicht, was verschiedene russische Untersuchungen zum Thema Konfliktlösung aufzeigen. Demnach wird in 40 Prozent der Fälle der Konflikt nicht angesprochen und somit nicht verarbeitet, sondern im Stillen und unter Stress geduldet. In 40 Prozent der Fälle verarbeitet man den Konflikt durch Gespräche mit nahestehenden Personen, um sich emotional zu entlasten. Lediglich 20 Prozent aller Konflikte werden überhaupt nach außen getragen, und zwar indem man eine verantwortliche Institution beziehungsweise im häufigsten Fall Autoritätspersonen, wie zum Beispiel Vorgesetzte, hinzuzieht. Bei diesen 20 Prozent handelt es sich in erster Linie um Konflikte am Arbeitsplatz. Verfahren bei Gericht werden häufig als letzte Maßnahme betrachtet, da diese zeitlich und finanziell aufwendig sind.

All die oben genannten kulturellen Herausforderungen sowie die mangelnde Popularität sind den russischen Experten auf dem Gebiet der Mediation durchaus bekannt und sollten durch entsprechende PR und noch mehr Ausbildungs- und Anstellungsmöglichkeiten in Angriff genommen werden. Zugleich suchen gerade junge Fachkräfte immer häufiger nach Chancen, sich in westeuropäischen Ländern wie Österreich ausbilden zu lassen und vom hier gesammelten Erfahrungsschatz zu profitieren. Ein weiterer Meilenstein in der Förderung der Mediation in Russland würde darin bestehen, diese für die breite Bevölkerung (kostengünstig) zugänglich zu machen. Auch hier können Organisationen wie wohnpartner als Vorbild bzw. Kooperationspartner fungieren.

### **Quellenangaben**

Aleksejzev I.S., Galiachmetov R.N.: Konfliktlösung und die Besonderheiten der nationalen Mentalität. In: Soziosphäre Nr.2. Wissenschaftliches Verlagzentrum „Soziosphäre“, 2010.

Voskovskij A.: Mediation in Russland: Legalisierung und Entwicklungsperspektiven. In: Wirtschaft und Leben Nr.31, Verlag „Wirtschaftszeitung“, 2010.

Allachverdova O.V., Pavlova M.V.: Schon wieder über Konflikte und warum ist Mediation nicht populär? In: Mediation. Ein neuer Ansatz zur Konfliktlösung. Verlag „Ressource“, 2009.

Abolonin V.O.: Wirtschaftsmediation in Russland: Ein besonderer Entwicklungsvektor. In: Gesetz Nr.3. Verlagsgruppe „Gesetz“, 2012.

Gläßler, Ulla: Institutionalisierung, Differenzierung, Professionalisierung – Mediation im Wandel. In: Schleswig-Holstein Anzeiger Nr.2. Verlag J.J. Augustin, 2010.

Online-Quellen:

Das neue russische Mediationsgesetz  
<http://russland.ahk.de/publikationen/impuls/inhalt-impuls-2011>

Top 5 der Gründe für nachbarschaftliche Konflikte  
<http://www.km.ru/nedvizimost/2013/01/17>

Mediation als kommunikativer Weg der Konfliktlösung  
<http://mosmediator.narod.ru>

Mediator statt Richter – Eine effektive Methode zur Konfliktlösung für den modernen Manager  
<http://www.rg.ru/2010/06/29/mediator.html>

### **Zur Person**

Elena Resch, geb. 1962 in Omsk – Sibirien, Russland, verheiratet. Studium der Philologie und Journalismus in Omsk, Studium der Erziehungswissenschaft, Sozialwesen und Psychologie in Siegen, Deutschland; Zusatzausbildung Interkulturelles und Internationales Konfliktmanagement, Qualitätssicherung in europäischer Sozialer Arbeit, Berufserfahrungen in Lehrtätigkeit, wissenschaftlicher Forschungsarbeit, Projektentwicklung und -umsetzung sowie Vermittlungstätigkeit in Krisengebieten. Ab 2007 in Wien Teamleiterin bei der Gebietsbetreuung für städtische Wohnhausanlagen, seit 2010 Teamleiterin bei wohnpartner.



## Qualitätssicherung und interne Weiterentwicklung

Im letzten Kapitel erhalten Sie einen Einblick in die fachlichen Standards der wohnpartner-Arbeit. Sowohl extern als auch intern setzt die Service-Einrichtung dazu zahlreiche qualitätssichernde Maßnahmen: Im Zentrum steht das „Handbuch Fachliche Arbeit“, welches die Grundlage für die Tätigkeit der über 150 MitarbeiterInnen bildet. Aber auch die gegenseitige Unterstützung unter den MitarbeiterInnen und das Lernen voneinander haben bei wohnpartner einen hohen Stellenwert. Die hier beschriebenen Instrumente Intervision und Aufstellungen tragen maßgeblich zur Qualitätssicherung bei. Auch die Weiterentwicklung von Methoden und Projekten folgt verbindlichen Qualitätskriterien. Speziell dafür hat die Abteilung „Fachliche Entwicklung und Qualitätssicherung“ die sogenannte Projektentwicklungsspirale entwickelt. Mehr dazu lesen Sie am Ende dieses Kapitels. All diese Maßnahmen tragen dazu bei, Wissen zu sichern, für alle MitarbeiterInnen zugänglich zu machen und die hohen Qualitätsstandards weiter auszubauen.

### Handbuch Fachliche Arbeit

Das „Handbuch Fachliche Arbeit“ bildet die Grundlage für das fachliche Handeln aller wohnpartner-MitarbeiterInnen. Die Kernstruktur des Handbuchs Fachliche Arbeit spiegelt das für die Organisation zentrale Modell der drei Säulen Gemeinwesenarbeit, Konfliktarbeit und Vernetzung wider. Diese drei Säulen stellen die grundlegenden methodischen Zugänge von wohnpartner hinsichtlich der Erreichung der organisationalen Ziele dar. In deren Zentrum steht die Verbesserung der Lebensqualität der BewohnerInnen im Wiener Gemeindebau.

#### Ein lebendiges Buch, das sich laufend weiterentwickelt

In Bezug auf das Handeln der MitarbeiterInnen liegt die Qualität einerseits in der Bereitstellung von individuellen Handlungsspielräumen für die MitarbeiterInnen – ganz im Sinne des Bewusstseins um die vielfältigen personellen Ressourcen, Kompetenzen und Qualitäten der divers zusammengesetzten Teams. Auf der anderen Seite bedarf es dafür eines großen organisationalen Vertrauens, darauf, dass die für wohnpartner verbindlichen Prinzipien, Leitlinien, Haltungen und Werte eingehalten werden. In diesem Sinne haben die qualitativen Standards der Organisation überall gleichermaßen Gültigkeit. Im Selbstverständnis von wohnpartner als lernende Organisation geht es dabei nicht um eine dogmatische Einfassung ewiggültiger Inhalte. Mit dem Wachsen der Organisation geht die Weiterentwicklung und ständige Anpassung der fachlichen Inhalte des Handbuchs einher. Einflussgebende Faktoren für die fachliche Weiterentwicklung der Organisation speisen sich aus dem internen Wissensmanagement. Interne partizipative Instrumente, wie zum Beispiel Reflexionen, Ideenbörsen, Facharbeitskreise und Betriebliches Vorschlagswesen, spielen dabei ebenso eine Rolle, wie die interne und externe wissenschaftliche Begleitforschung zu spezifischen Projekten und Prozessen. Dazu kommt die aktive Recherche und Lektüre aktueller fach einschlägiger Literatur, der Besuch und die Organisation von Fachtagungen und das Eingehen von Forschungs Kooperationen.

#### wohnpartner bleibt am Puls der Diskussion

Das Handbuch Fachliche Arbeit als zentrales Instrument der Qualitätssicherung beruht also auf einer starken Prägung durch weitere Instrumente. Es verweist auf die geglückte Ausgestaltung des

Qualitätssicherung-Systems. Bei der Weiterentwicklung der fachlichen Standards berücksichtigt wohnpartner gleichermaßen die berufspraktischen Erfahrungen der MitarbeiterInnen auf allen Ebenen, wie Theorien, Strömungen und Erkenntnisse im disziplinübergreifenden fachlichen Diskurs. Dadurch ist die systemische Anschlussfähigkeit der Organisation im institutionenübergreifenden und fachlichen Austausch gewährleistet. Das Handbuch Fachliche Arbeit fungiert dabei als das grundlegende und für alle MitarbeiterInnen gleichermaßen verbindliche Dokument.

#### Zur Person

Bernd Rohrauer BA, geb. 1979. Studium Soziale Arbeit / FH Campus Wien, 2003–2009 Studium Malerei & Trickfilm / Mozarteum Salzburg und Uni für Angewandte Kunst Wien (Klasse CH. L. Attersee, J. Eisler). 2009 – 2012 in der Offenen Kinder und Jugendarbeit tätig. Seit 2009 Gemeinwesenarbeit, seit 2014 MA-Studium der sozialraumorientierten Sozialen Arbeit / FH Campus.



### Intervision

Intervision ist ein Lerninstrument, das insbesondere der fachlichen Qualitätssicherung dient: Die fachlichen MitarbeiterInnen von wohnpartner unterstützen und beraten einander, um professionell und strukturiert vorzugehen und gezielte Interventionen zu setzen. Ein herausfordernder Fall oder eine festgefahrene Situation in der fachlichen Arbeit werden dabei teamübergreifend und mit unterschiedlichen Methoden unter externer Moderation besprochen. Beispiele dafür sind die Balint-Methode (siehe unten) für Interventionen in der Konfliktarbeit oder das „Reflecting Team“ in der Gemeinwesenarbeit. Bei der Intervision darf der Fall noch nicht abgeschlossen sein. Ziel ist es, danach für die Fallbringerin oder den Fallbringer hilfreich erscheinende Interventionen setzen zu können, beziehungsweise neue, weitere Handlungsmöglichkeiten zu erhalten. Die Intervision ist daher kein Diskussionsforum und auch keine Reflexion.

### Die Balint-Methode

Die „Balint-Methode“, die von dem ungarisch-britischen Psychoanalytiker Michael Balint entwickelt wurde, findet vor allem in der Fallarbeit ihre Anwendung. In der wohnpartner-Balintgruppe sitzen insgesamt zehn Personen – je eine MitarbeiterIn aus dem Team und eine Vertreterin des Teammanagements. Externe ModeratorInnen leiten die Sitzungen. Ein/e KollegIn ist FallbringerIn und präsentiert den Teilnehmenden den Fall. Gleichzeitig wird der Auftrag an die Intervisionsgruppe übermittelt, beziehungsweise eine Frage, die es zu beantworten gilt. Die Schritte im Verlauf der Intervision lauten:

- ◆ Fall-Schilderung mit Rückfragemöglichkeit
- ◆ Emotionales Feedback
- ◆ Hypothesenbildung und genaue Problemdefinition
- ◆ Engere Eingrenzung des Problems
- ◆ Erarbeiten von Interventionsschritten und Lösungsalternativen

Daraufhin reflektiert die/der FallbringerIn die eingebrachten Lösungsideen und wägt diese ab. Den Abschluss bildet eine Prozessreflexion im Plenum.

## Aufstellungen

von Jean-Gabriel Bourgain

Inspiziert von der Familienaufstellung findet die Fallinterviewsmethode Konfliktaufstellung in einer Gruppe von rund 15 fachlichen MitarbeiterInnen statt. Die Teilnehmenden stehen stellvertretend für die AkteurInnen eines Konfliktfalles beziehungsweise für konzeptuelle Begriffe wie Vergangenheit, Trauer, Krankheit. Sie werden entsprechend den Anweisungen der Aufstellungsleiterin nach ihren Beobachtungen, Empfindungen, Gefühlen und Gedanken in verschiedenen Konstellationen der Aufstellung befragt. Dabei können sie im Lauf der Intervention auch eigene Empfehlungen erläutern und kommentieren. Das kann zum Beispiel eine Änderung in der Stellung sein.

Die Sachebene rückt hier etwas in den Hintergrund und neue Blickwinkel bereichern die Art, den Fall zu betrachten. Hypothesen über das Umfeld und die AkteurInnen des Konfliktfalles können formuliert werden. Den FallbearbeiterInnen können dadurch diverse Ebenen bewusster werden. Beispiele dafür sind:

- ♦ die Bedürfnisse der HauptakteurInnen
- ♦ die Gruppendynamik in der Nachbarschaft
- ♦ das Verhältnis der KlientInnen zu wohnpartner oder Wiener Wohnen
- ♦ die Rolle von sekundären AkteurInnen
- ♦ eventuelle Mängel oder Schwächen in der Bearbeitung des Falles
- ♦ Anregungen zur weiteren Bearbeitung des Falles

Der Vorteil der Methode besteht vor allem darin, dass viele KollegInnen leichter als in der klassischen Fallinterview nach Balint über ihre eigenen Gefühle und Empfindungen reflektieren können. Die Methode ermöglicht also nicht nur den Gewinn von neuen Perspektiven, was das Verstehen des Konfliktes erhöhen kann, sondern auch das Erweitern des empathischen Zugangs zu den AkteurInnen.

Was diese empfinden und was ihnen unbewusst sein mag, kann nun die/der fachliche MitarbeiterIn besser nachvollziehen. Dabei ist zu beachten, dass es sich nur um Hypothesen handelt, welche die MitarbeiterInnen dann später in der Fallarbeit eventuell überprüfen müssen. Idealerweise findet nach der Konfliktaufstellung eine intensivere Diskussion um die Möglichkeiten der weiteren Fallbearbeitung statt, wie beispielweise mittels der oben geschilderten Balint-Methode.

### Zur Person

MMag. Jean-Gabriel Bourgain, geb. 1954 in Frankreich. Studium der Soziologie und Sprachwissenschaft (Didaktik). In Frankreich Erzieher im Schulwesen sowie Betreuer für Menschen mit Behinderung. In Österreich Sprachtrainer und Dolmetscher für technische Projekte im Ausland und Sprachlehrer im Bereich Schulwesen sowie Fachhochschule. Seit Ende 2011 bei wohnpartner in der Gemeinwesenarbeit und Konfliktvermittlung tätig.



## Blickwechsel: Aufstellungen im Kontext der wohnpartner-Konfliktvermittlung

von Ute Hargassner

Systemische Aufstellungen sind ein lebendiges und wirkungsvolles Modell für menschliches Verhalten in komplexen Systemen – in Familien, Institutionen und sozialen Räumen ebenso wie in der Beziehungsgestaltung um ein Problem, ein Symptom oder einen Konflikt. Innere Vorstellungen und Bilder von der Beziehungsgestaltung in einem System werden damit sichtbar, hörbar, spürbar und veränderbar. Auf der Suche nach dem guten Platz für alle Beteiligten können Aufstellungen die Erfahrung neuer Beziehungsmöglichkeiten und eines erweiterten Handlungsspielraums vermitteln.

Für die wohnpartner-Konfliktarbeit bieten Aufstellungen die Gelegenheit, sich einem Konfliktsystem im Wechsel zwischen der assoziierten Wahrnehmung als RepräsentantIn und der distanzierten Position als externe BeobachterIn aus mehreren Perspektiven anzunähern. Neben den Konfliktparteien, ihren Interessen und Bedürfnissen können auch unbekannte Hindernisse, der „verdeckte Gewinn“ des Konflikts und sein Entwicklungspotenzial in den Blick kommen. Auch die wohnpartner-VermittlerInnen mit ihren Erfahrungen, ihren Aufgaben und ihren Grenzen sind miteinzubeziehen. Im Mittelpunkt steht ein gemeinsamer Prozess: die Suche nach dem Weg der Verständigung, auf dem die wohnpartner-MitarbeiterInnen mit empathischer, professioneller Distanz bestmögliche Unterstützung anbieten können.

Bei hartnäckigen Fällen zeigten die wohnpartner-Aufstellungen, dass hier besonders viele unbekannte Faktoren und „unsichtbare Betroffene“ vorhanden sind. Dadurch sind für viele die Strukturen des Konfliktes nicht ausreichend klar. Mehrmals spiegelte der Konflikt das Erleben traumatischer Situationen in der persönlichen Geschichte der Beteiligten wider. Das führte dazu, dass die Verweigerung einer gemeinsamen Konfliktlösung als letzte Möglichkeit autonomen Handelns gesehen wurde. Wo die Schatten der individuellen und kollektiven Geschichten einer nachhaltigen Konfliktlösung im Einzelfall im Weg standen, hat sich die wohnpartner-Gemeinwesenarbeit in den Aufstellungen als deeskalierendes und verbindendes Element angeboten und bewährt.

### Zur Person

Dr.<sup>in</sup> Ute Hargassner, geb. 1957 in Baden/Wien, Studium der Rechtswissenschaften in Wien; eingetragene Mediatorin und Unternehmensberaterin mit langjähriger Erfahrung als RichterIn in Zivilsachen; seit 1997 Spezialisierung in systemischer Aufstellungsarbeit. Aktuelle Schwerpunkte: außergerichtliche Beratung, Begleitung und Vermittlung in Familien-, Team- und Wirtschaftskonflikten; Vortrags- und Lehrtätigkeit. [www.blickwechsel.at](http://www.blickwechsel.at)



# Weiterentwicklung von Methoden: die „Projektentwicklungsspirale“

Die von wohnpartner entwickelte Methode nimmt Anleihe am „rapid prototyping“, einem schnellen Verfahren, um rasch zu einem ersten funktionierenden Test-Modell zu kommen, mit dem weiter experimentiert werden kann. Ziel ist es, das Modell zunächst in der Praxis zu testen und nach ersten Erfahrungen so lange zu adaptieren, bis es den Wünschen und Bedürfnissen der AnwenderInnen entspricht. Diese Vorgehensweise erlaubt es wohnpartner, neue Modelle auszuprobieren und sich dadurch stetig weiter zu entwickeln.

## Ablauf



### Schritt 1: Start der Methode

Am Anfang steht die Idee zu einem Projekt, einem Prozess oder einer Methode. Nach einer ersten fachlichen Auseinandersetzung mit der Idee wird entschieden, ob und wie sie weiterentwickelt wird. Zudem muss geklärt werden, ob das Vorhaben den wohnpartner-Grundsätzen und dem Auftrag entspricht.



### Schritt 2: Durchführung

wohnpartner geht schrittweise vor und setzt kleine Meilensteine. Reflexionen und Abstimmungen werden vorab geplant. Dennoch braucht es viel Flexibilität und eine rasche Reaktion der Beteiligten bei plötzlich auftretenden Entwicklungen oder Fragen. Dabei wird auch geprüft, ob bereits vereinbarte Zielsetzungen und Entscheidungen rückgängig gemacht oder geändert werden müssen.



### Schritt 3: Abschluss

Je nach Thema und Entwicklung dauert diese Vorgangsweise mehrere Monate oder auch Jahre. Dabei muss die Kommunikation immer aufrecht bleiben. Der jeweilige Entwicklungsstand wird in einem Handbuch, oder Leitfaden festgehalten. Wesentlich ist hierbei, dass auch künftig Adaptionen möglich sein müssen.



### Schritt 4: „Lessons learned“

Um die Erkenntnisse aus vorangegangenen Projekten zu nutzen, ist eine gut strukturierte Dokumentation des Projektes oder der Methode wesentlich. Bei Neustart eines Projektes kann darauf zurückgegriffen werden und die Spirale nimmt ihren Lauf.