

## Projekt „Stadtteilmediation in Hattersheim“



Svea Rojahn



Hans-Jürgen Rojahn  
2. Vorsitzender des BM

### Zur Vorgeschichte

Die Stadt Hattersheim wurde mit dem Stadtteil „Die Siedlung“ bereits 1999 als eine der ersten Städte in Hessen in das Bund-Länder-Programm „Soziale Stadt“ aufgenommen. Seit Anfang Oktober 2000 arbeitet das Stadtteilbüro, in Trägerschaft des Caritasverbandes Main-Taunus, im Quartier.

Der BürgerInnenbeteiligung sowie der Betroffenenaktivierung kommt ein zentraler Stellenwert im Rahmen eines integrierten Gesamtkonzeptes für den Stadtteil zu. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, wurde 2001 eine „Aktivierende Befragung“ durchgeführt. Die Auswertung der Aktivierenden Befragung hat unter anderem eine beachtliche Beeinträchtigung des sozialen Friedens durch Nachbarschaftskonflikte zu Tage gebracht. Es hat sich nicht nur in Hattersheim gezeigt, dass Nachbarschaftskonflikte einen großen Stellenwert haben, sondern auch in allen anderen Standorten des Programms „Soziale Stadt“. In den Wohngebieten, mit teilweise engen, hellhörigen Wohnungen, mit Menschen verschiedener Interessen und Toleranzgrenzen, mit Generationskonflikten und kulturellen Unterschiedlichkeiten kommt es immer wieder zu Konflikten.

Werden sie über einen langen Zeitraum nicht aufgearbeitet, verhärten sie und Lösungen sind nur noch durch Hilfe von außen möglich.

Als weiterer Schwerpunkt erwies sich das gespannte Verhältnis von MieterInnen und Vermieterin (Hattersheimer Wohnungsbaugesellschaft, HaWo-Bau), das sich insbesondere durch mangelnde KundInnenorientierung bemerkbar machte. In der Presse war damals ein Artikel dazu überschrieben: „Wohnungsbaugesellschaft arbeitet nach Gutsherrenart.“

Resultierend aus diesem Ergebnis hat die HaWo-Bau mit unserem Institut inbalance MEDIATION zunächst eine eintägige Mediation zwischen der Geschäftsleitung und dem gesamten Personal durchgeführt und einige Monate später – als ein Ergebnis der Mediation – unter unserer Leitung drei ganztägige Schulungen für alle MitarbeiterInnen und die Geschäftsleitung veranstaltet, um einen kundInnenorientierten Umgang mit MieterInnen zu erzielen und Unstimmigkeiten in der Belegschaft zu bearbeiten.

Ein Ergebnis der Impulswerkstatt war die Bildung einer interessierten Gruppe von Frauen, die sich mit MieterInnenkonflikten und möglichen Lösungen auseinandersetzen wollten.

Diese Gruppe (AG Mieter- und Stadtteilbelange) ist noch gewachsen und arbeitet seit Mai 2001 intensiv an Konzepten. Dabei hat sich gezeigt, dass konstruktive Konfliktbearbeitung nicht allein als kurzfristige „Krisen-Intervention“ zu begreifen ist, sondern als Unterstützung der laufenden Stadtentwicklung langfristig und flächendeckend in die Stadtteilarbeit eingebunden werden muss. Dabei musste es darum gehen, die vorhandenen Ressourcen im Stadtteil zu nutzen und auszubauen, durch Kooperation und Vernetzung der Betroffenen mit den QuartiersmanagerInnen (Stadtteilbüro), aber auch anderen für den Stadtteil zuständigen Einrichtungen und Institutionen, um auf diese Weise Synergieeffekte nutzbar zu machen. Gleichzeitig sollte den interessierten Freiwilligen eine Ausbildung und angemessene Praxisbegleitung angeboten werden. Hier bot sich Mediation als konstruktive Konfliktbearbeitung und gleichzeitig als flankierende Maßnahme für Stadtteilprojekte an. So kamen die Quartiersmanagerinnen des Stadtteilbüros auf unser Institut inbalance MEDIATION zu und baten uns um Ausbildung und Begleitung von BewohnerInnen der „Siedlung“ zu StadtteilmediatorInnen.

*„Es kann der Frömmste nicht in Frieden leben, wenn es dem bösen Nachbarn nicht gefällt.“*

*(Friedrich Schiller, Wilhelm Tell)*

### Implementierung von Mediation als Stadtteil-Angebot

Mediation muss – soll sie denn im Gemeinwesen als erfolgreiches und befriedigendes Konfliktbearbeitungsverfahren erlebbar gemacht und gleichzeitig als Instrument zur Veränderung einer Konfliktkultur verstanden werden – flächendeckend angeboten werden. Hierzu gilt es ein breites Netzwerk von Menschen zu entwickeln, die in Konfliktfällen von Betroffenen angesprochen werden können, die Vertrauen genießen, die „die gleiche Sprache sprechen“ (das ist nicht nur ethnisch gemeint, sondern auch im Sinne von kultureller Prägung und schichten-spezifischer Ausdrucksweise) und die an die zu entwickelnden Mediationsangebote wie z.B. an eine „Konfliktberatungsstelle“ verweisen können.

Die im Stadtteil lebenden Menschen und alle am Projekt Beteiligten sollen darüber hinaus dazu befähigt werden, zusätzliche praktische Alternativen für das eigene Verhalten in Konflikten und Auseinandersetzungen zu entwickeln, um langfristig ihre Handlungskompetenzen zu erweitern, in Konflikten konstruktiv zu agieren und darüber hinaus in bedrohlichen Situationen deeskalierend intervenieren zu können. Insofern ist die Ausbildung und Begleitung von StadtteilmediatorInnen zugleich Bildungsarbeit im Stadtteil.

#### Aufsuchen von MultiplikatorInnen und Ausbildung von StadtteilmediatorInnen

Für die Ausbildung war es zunächst wichtig, Verantwortliche im bzw. für den Stadtteil – so genannte „Schlüsselpersonen“ – für die Möglichkeit einer außergerichtlichen, konstruktiven Konfliktbearbeitung von BewohnerInnen für BewohnerInnen zu sensibilisieren. Interessierte Freiwillige als MultiplikatorInnen und AnsprechpartnerInnen (Netzwerk) waren zu gewinnen und entsprechend zu schulen (Informationsveranstaltungen und Einführungskurse). Und schließlich galt es, den in ausreichender Anzahl gewonnenen BürgerInnen die erforderliche Haltung und das nötige Handwerkszeug zur mediativen Konfliktbearbeitung zu vermitteln, sie als StreitschlichterInnen / StadtteilmediatorInnen auszubilden.

Die Ausbildung bestand von August 2002 bis April 2003 aus einem Informationsabend, insgesamt sieben Tagesveranstaltungen zu je acht Unterrichtseinheiten und wurde von uns gegliedert in eine Informationsveranstaltung, einen Einführungskurs (1 Tag) und sechs Grundkurse, die im Abstand von jeweils 4 bis 6 Wochen jeweils an einem Samstag oder Sonntag stattfanden. Zwischen den einzelnen Tagesveranstaltungen hat sich nach dem 2. Grundkurs jeweils die Hälfte der Gruppe mit einem von uns für je 2 Stunden zur Supervision getroffen. Diese Supervisionstermine haben wir auch nach der Ausbildung regelmäßig angeboten. Sie dienten vor allem zur Aufarbeitung von konkreten Konflikten, die im Stadtteil bekannt geworden waren. So haben wir zu Übungszwecken häufig Konfliktanalysen begleitet oder auch schon durchgeführte Mediationen reflektiert.

Teilgenommen haben an der Ausbildung 18 Männer und Frauen, überwiegend BewohnerInnen aus der „Siedlung“, davon allein drei MitarbeiterInnen der HaWoBau (vom Hausmeister bis zum Pro-



Mediationsworkshop  
in Hattersheim  
Foto: Svea Rojahn

kuristen) und drei Mitarbeiterinnen des Stadtteilbüros. Die Zusammensetzung der Ausbildungsgruppe war kulturell gemischt, wie auch die Bewohnerschaft der „Siedlung“.

So waren zwei TeilnehmerInnen dabei, die ursprünglich aus Marokko stammten, und drei türkischstämmige.

Die Ausbildung war für die TeilnehmerInnen kostenfrei. Sie haben aber im Rahmen ihres bürgerschaftlichen Engagements an sieben Wochenenden jeweils einen Tag ihrer Freizeit „geopfert“. Trotz des Aufwandes haben alle abschließend gesagt, dass sie die Ausbildung auch als persönliche Bereicherung erlebt haben.

#### Inhalte der Ausbildung waren:

- › Konfliktverständnis, Konfliktverlauf, eigene Konflikterfahrungen, eigenes Konfliktverhalten, Konflikthintergründe (Eisberg-Modell), Eskalation von Konflikten
- › Grundlagen und Prinzipien der Mediation, Einführung in das Phasenmodell
- › Die Rolle der MediatorInnen, Allparteilichkeit
- › Gefühle erkennen und benennen
- › Gesprächsführung, Kommunikationstechniken, Perspektivenübernahme, phasenspezifische Interventionsmethoden
- › Interkulturelle Aspekte bei der Mediation
- › Grundlagen der Arbeit mit Gruppen, Umgang mit Macht
- › Verhandlungsführung, Prinzipien des Harvard-Konzeptes
- › Entwickeln des eigenen Profils, der eigenen Kreativität und der Präsenz
- › Kooperationsfähigkeit trainieren (für Co-Mediation und Mediation in Gruppen)
- › Grenzen der Mediation

## Fortsetzung

Projekt  
„Stadtteilmediation in  
Hattersheim“

## Unsere Arbeitsweise

MediatorInnen (und StreitschlichterInnen im Rahmen dieses Konzepts) betrachten die Konfliktparteien selbst als ExpertInnen für ihre Konflikte und unterstützen sie, ihre eigenen Fähigkeiten einzusetzen, d.h. Verantwortung zu übernehmen für ihr Handeln sowohl im Konflikt als auch in der Bearbeitung des Konflikts und für mögliche Lösungen und Vereinbarungen. In diesem Sinne arbeiten wir in unseren Veranstaltungen teilnehmerInnen- und prozessorientiert. Das gilt für die Ausbildung wie auch die anschließende Praxisbegleitung. Das heißt, wir legen Wert auf Praxisorientierung entsprechend der Erlebnis- und Erfahrungsbereiche der TeilnehmerInnen in einer Einheit von Theorie und Praxis. Mediation mit praktischen Übungen und Rollenspielen steht deshalb von Anfang an im Mittelpunkt unserer Ausbildungen.



Workshop Mediation  
in Hattersheim  
Foto: Svea Rojahn

## Begleitung der Projektgruppe „Stadtteilmediation Hattersheim“

Ganz besonders wichtig war und ist uns die fachliche Begleitung der Projektgruppe. Im Abstand von ca. sechs Wochen trifft sich die Gruppe mit uns. Bei den Gruppentreffen findet abwechselnd einmal Supervision zu anstehenden Konfliktfällen, zum anderen mal eine Teamsitzung der Gruppe zur Weiterentwicklung des Projektes statt. Durch die Ausbildung und diese Treffen und die damit verbundene andauernde Beschäftigung mit Mediation ist die Gruppe zu einem auf Stadtteilmediation bezogenen handlungsfähigen Team zusammengewachsen.

Das Interesse der Beteiligten an einer weiteren Qualifizierung ist so groß, dass die Projektgruppe zusammen mit uns für 2005 und 2006 vier weitere Fortbildungstage zur Konfliktbearbeitung beschlossen hat. An diesen Tagen soll einerseits an ganz konkreten Konfliktfällen gearbeitet werden, andererseits besteht aber auch das Interesse an weiteren Analyse- und Klärungsmethoden sowie an Übungsmöglichkeiten in Rollenspielen.

*„Da ein friedvoller und offener Umgang von Mehr- und Minderheiten die Lebensqualität und das Wohlbefinden der Menschen insbesondere in den stark betroffenen Stadtteilen maßgeblich beeinflusst, ist es geboten, Verfahrenswege und Handlungsweisen für einen konfliktfreien Umgang zu entwickeln, um damit vom kurzfristigen Krisenmanagement zu einem langfristigen gerechten Miteinander zu kommen.“*

*(Bund-Länder-Programm "Soziale Stadt",  
Stadt Duisburg 1998,  
Projekt: "Verstehen lernen")*

## Konfliktbeispiele

Bereits ein Jahr nach Beendigung der Ausbildung hat die Projektgruppe 12 Mediationen durchgeführt, meistens zu zweit. In den meisten Fällen (7) ging es um Ruhestörung. Danach kamen Machtausinandersetzungen (3), bei denen es meist um die Frage ging, wer im Haus was kontrolliert bzw. kontrollieren darf. Fragen nach Sicherheit im Wohngebiet waren bei 2 Konflikten Thema und in einem Fall ging es um das Putzen des Treppenhauses, alles wohl ganz typische und immer wiederkehrende Konfliktthemen der Gemeinwesenmediation.

In einem besonderen Fall hatten zwei Männer bei einem Stadtteilstreit der Siedlung in Hattersheim heftigen Streit. Beide haben anschließend bei der Polizei eine Anzeige gegen den jeweils anderen wegen Körperverletzung erstattet.

In einer anschließenden Mediation konnten die beiden Kontrahenten sich schließlich doch ganz gut verständigen. Sie haben sich wechselseitig entschuldigt und darauf verständigt, die Anzeigen zurückzuziehen. Das war aber nicht möglich, da Körperverletzung ein Officialdelikt ist, das – wenn einmal bekannt – von Staats wegen verfolgt wird. Die zuständige Frankfurter Staatsanwältin, die den Fall zur Bearbeitung bekam, hatte von einer Kollegin gehört, dass in Hattersheim StadtteilmediatorInnen ausgebildet worden sind, und hat deshalb beim Stadtteilbüro angefragt, ob da nicht eine Mediation möglich sei. Wir konnten ihr und dem vorgesetzten Oberstaatsanwalt erklären, dass diese Mediation bereits durchgeführt worden ist und zu einem für beide Seiten zufrieden stellenden Ergebnis geführt hat. Nach einer knappen schriftlichen Mitteilung der beiden ursprünglichen Kontrahenten, dass sie an einer Mediation teilgenommen haben und diese für sie beide positiv ausgegangen sei, hat die Staatsanwaltschaft das Ver-

fahren eingestellt. Der Oberstaatsanwalt erklärte später bei einer Informationsveranstaltung in Hattersheim, dass er froh sei über diese Möglichkeit der Konfliktbearbeitung, weil das seinen Schreibtisch von zahllosen Bagatelldfällen freihalten könne. Außerdem versprach er sich viel von dem Aspekt, dass durch die Peer-Mediation der BewohnerInnen im Stadtteil sich die Konfliktkultur wesentlich verändern könne.

Zur Frage des Erfolgs der durchgeführten Mediationen hat eine Mitarbeiterin der Caritas, die in der „Siedlung“ als Mieterberaterin angestellt ist und ebenfalls die Ausbildung zur Stadtteilmediatorin durchlaufen hat, eine Evaluation durchgeführt. Da sie einen sehr strengen Maßstab an die Erfolgskriterien angelegt hat, kam sie zu dem Ergebnis, dass die Hälfte der durchgeführten Mediationen erfolgreich ausgegangen sei, das heißt, dass der Streit vollständig beigelegt und die getroffene Vereinbarung auch nach mehreren Wochen eingehalten wurde.

### Informationsveranstaltung

Um das Projekt in der Stadt und der Umgebung bekannt zu machen, vor allem aber auch um weitere UnterstützerInnen für die Arbeit sowohl im materiellen wie ideellen Sinne zu finden, hat die Projektgruppe etwa ein Jahr nach Beendigung der Ausbildung eine Veranstaltung mit dem Titel „Mediation statt Rechtsstreit“ durchgeführt, an der insgesamt 42 Personen aus ganz unterschiedlichen Bereichen teilgenommen haben.



Neben dem Bürgermeister und der Ersten Stadträtin waren der schon erwähnte Oberstaatsanwalt aus Frankfurt, der Geschäftsführer der Wohnungsbaugesellschaft, der Dienstgruppenleiter der Polizei, zwei Schulleiter, drei LehrerInnen, zahlreiche VereinsvertreterInnen, ein Vertreter des



Workshop Hattersheim  
Foto: Svea Rojahn

Ausländerbeirates, VertreterInnen der katholischen und der evangelischen Kirchengemeinden, die Frauenbeauftragte des Kreises, die Ruhebeauftragte der Stadt, MitarbeiterInnen von Kindertagesstätten und des Schulkinderhauses erschienen, sowie ParteivertreterInnen und leitende MitarbeiterInnen der Stadtverwaltung. Auch eine erfahrene Mitarbeiterin des Diakonischen Werkes Frankfurt im Täter-Opfer-Ausgleich hatte zu uns gefunden und der Geschäftsführer des Caritasverbandes im Main-Taunus-Kreis.

Diese illustre Gesellschaft wusste nach einer kurzen Vorstellung des Projektes viel von Konflikten in den eigenen Bereichen zu erzählen und war sehr angetan von der Möglichkeit, die Bearbeitung von Konflikten je nach Lage möglicherweise an die Projektgruppe zu delegieren. Besonders viele Konfliktbeispiele konnte der Vorsitzende des Kleingartenvereins beisteuern, der nach seinen eigenen Angaben seine ehrenamtliche Zeit im Verein hauptsächlich mit der unzureichenden Klärung von Nachbarschaftskonflikten in der Kleingartenanlage zubringt.

Auffällig war, dass bemerkenswert viele BesucherInnen der Veranstaltung zu der Einschätzung kamen, dass sehr viele Konflikte an anderen Orten entstanden sind, als sie ausgetragen werden. So hätten zahlreiche nachbarschaftliche Auseinandersetzungen ihren Ursprung in der Schule, am Arbeitsplatz oder im Verein. Aber auch umgekehrt würden viele Nachbarschaftskonflikte in die Schule oder andere Lebensbereiche getragen. Deshalb sei eine die Lebens- und Erfahrungsbereiche übergreifende Kooperation in der Konfliktbearbeitung sinnvoll.



**Aushändigung  
der Zertifikate**  
Foto: Svea Rojahn

#### Fortsetzung

Projekt  
„Stadtteilmediation in  
Hattersheim“

#### Finanzierung

Wohl allen, die sich ein solches Projekt Stadtteilmediation vornehmen, interessiert auch, wie das Ganze finanziert worden ist. Zum einen sind in der Hauptsache Projektmittel aus dem Bund-Länder-Programm „Soziale Stadt“ in diese Arbeit geflossen. Der Caritasverband Main-Taunus hat als Träger einen Zuschuss gewährt. Den Rest haben die Stadt Hattersheim, deren Bürgermeister das ganze Mediationsprojekt sehr nachhaltig unterstützt, und die Wohnungsbaugesellschaft beige-steuert, deren Geschäftsführer in dem mit ihm geführten Interview erklärt hat, dass die HaWo-Bau sowohl materiellen wie auch klimatischen Nutzen aus dem Projekt Stadtteilmediation zieht. Die Finanzierung der geplanten Fortbildungstage und der weiteren Begleitung erfolgt weitgehend über das LOS-Programm („Lokales Kapital für Soziale Zwecke“). Die gesamte Finanzierung ist ein schönes Beispiel dafür, wie auch kostspielige Vorhaben zu alloseitigem Vorteil finanziert und umgesetzt werden können.

#### KONTAKT

Svea und  
Hans-Jürgen Rojahn  
inbalance Mediation  
fon 06190 9302-00  
info@inbalance-mediation.de



#### Resonanz

Die lokale Presse hat das Stadtteil-Mediationsprojekt sehr aufmerksam verfolgt und immer wieder über die Ausbildung und über die Arbeit der Projektgruppe berichtet. Damit ist über das Projekt und seinen Nutzen für die BewohnerInnen des Stadtteils Mediation in der Region bekannt gemacht worden – wenn man so will, ein Nebenprodukt der Projektarbeit.

Inzwischen hat das Projekt auch in anderen Städten des Rhein-Main-Gebietes Nachahmung gefunden. So führen wir selbst ein weiteres Projekt in Rüsselsheim (Stadtteil „Dicker Busch“) durch, Projekte in Schwalbach und Wiesbaden haben wir an KollegInnen weitergegeben.

In der Stadt Hattersheim selbst sind über das durch das Projekt entstandene Vertrauen weitere Aufträge an uns erteilt worden, sei es durch die Wohnungsbaugesellschaft oder auch den Magistrat der Stadt. Besonders hervorzuheben sind dabei die Moderation eines Agenda-21-Prozesses zum Thema „Behindertenfreundliche Stadt“ und eine Mediation zwischen zwei örtlichen Fußballvereinen und der Stadtverwaltung, wo es um strittige Regelungen für die gemeinsame Nutzung einer städtischen Sportanlage ging. Insofern kann festgehalten werden, dass es hier gelungen ist, auch über das Projekt selbst hinaus Mediation nachhaltig in das lokale System der Stadt Hattersheim zu implementieren.

Es bleibt die Frage, wie noch mehr politisch Verantwortliche in dieser Region und anderenorts für konstruktive Konfliktbearbeitung im Gemeinwesen interessiert und damit unterstützt werden können, ihre Verantwortung für die Entwicklung friedlichen Zusammenlebens wahrzunehmen.

**Svea Rojahn & Hans-Jürgen Rojahn**  
**Institut inbalance MEDIATION**  
**Hattersheim**

# Aufbruch zu einer neuen Streitkultur im Stadtteil

Interview mit Gerhard Krietsch, Geschäftsführer einer Wohnungsbaugesellschaft, zum Interesse des Unternehmens an dem Projekt Stadtteilmediation

Rojahn:

Zunächst vielen Dank, Herr Krietsch, dass Sie sich bereit erklärt haben zu diesem Interview.

Vielleicht stellen Sie sich selbst erst einmal vor.

**Krietsch:**

**Ich bin seit 16 Jahren Geschäftsführer der Hattersheimer Wohnungsbaugesellschaft, einer kommunalen Einrichtung, die hier in der Stadt auf dem Wohnungsmarkt als Hauptanbieter auftritt. Und zwar im unteren Segment des Mietbereichs, so dass hier überwiegend Personen mit geringerem Einkommen oder auch Arbeitslose und Alleinerziehende leben. Insofern haben wir hier eine gesellschaftspolitische Aufgabe, die ich sehr wichtig finde.**

Rojahn:

Ja, und darum ist die HaWoBau – so lautet das Kürzel Ihres Unternehmens – für unsere Stadt ein so wichtiger Faktor. Sie und ich haben uns Anfang des Jahres 2001 kennen gelernt; erinnern Sie sich noch an den Anlass?

**Krietsch:**

**Ja, es war die Presse, die eine Formulierung aus der damals in der „Siedlung“ durchgeführten aktivierenden Befragung aufgegriffen hatte, wo festgestellt wurde, dass der Service der HaWoBau, der Umgang mit den MieterInnen nicht besonders vorteilhaft war. Es kam Kritik und es wurde die Formulierung gebraucht: „die Wohnungsbaugesellschaft arbeitet nach Gutsherrenart“. Das war für mich der Anlass nachzudenken, wie man mit dieser Kritik umgehen kann, vor allem auch mit den bei uns Beschäftigten, die auch mir bekannt waren als problematisch im Umgang mit MieterInnen. Wir wollten dann durch besondere Schulung versuchen zu erreichen, dass diese Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einfach mehr Problembewusstsein bekommen und anderes Verhalten an den Tag legen im Umgang mit MieterInnen.**

Rojahn:

Können Sie sagen, wo hier im Haus damals ganz besonders der „Schuh gedrückt hat“? Gibt es da spezielle Dinge, die Sie benennen können?

**Krietsch:**

**Bei einer Gruppe von Mitarbeiterinnen und Mit-**

**arbeitern hatte sich wohl die Idee verselbstständigt, dass man den Job eigentlich unabhängig von den KundInnen machen könne und dass die KundInnen doch froh sein sollten, wenn sie eine Wohnung bekommen; die Nachfrage ist größer als das Angebot und deshalb sollen sich die MieterInnen daran orientieren, was man ihnen anbietet und dementsprechend auch den Umgang so akzeptieren, wie er eben aus dieser Machthaltung heraus entsteht.**

Rojahn:

Ja, damit ist auch die Frage schon beantwortet, wie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der HaWoBau damals mit Beschwerden von MieterInnen und deren Konflikten umgingen. Sie haben sich dann entschlossen mit einem Institut für Konfliktmanagement, Kommunikation und Beratung, nämlich unserem Institut imbalance MEDIATION zusammenzuarbeiten. Wie kamen Sie darauf?

**Krietsch:**

**Wir kamen darauf, dass wir professionelle Unterstützung brauchten für dieses Thema, weil das Konfliktpotential in diesem Verhalten hausintern eigentlich schwer zu regeln ist.**

**Und deswegen war ich der Meinung, dass wir uns dazu Unterstützung von außen holen müssen, weil die solche Themen wesentlich professioneller angehen können, gerade wenn eben möglicherweise Konflikte im eigenen Hause unerschwinglich mitspielen.**

Rojahn:

Sie haben dann mit uns zusammen eine Fortbildung mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und der Geschäftsleitung durchgeführt, wo es vor allem um andere Formen der Kommunikation und der MieterInnenberatung ging. Wie kam das bei den Beteiligten an?

**Krietsch:**

**Mein Eindruck war, dass es überwiegend positiv gesehen wurde, weil auch die Möglichkeit gegeben war, die eigenen Befindlichkeiten im Unternehmen und im Umgang mit MieterInnen zu artikulieren. Bei der Gruppe, von der mir bekannt war, dass sie der Sache nicht so positiv gegenüber stand, war entweder Desinteresse oder Widerstand gegen die Veranstaltung wahrzunehmen.**

Rojahn:

Haben Sie festgestellt, was sich dadurch verändert hat, durch diese Fortbildung?



Gerhard Krietsch  
Geschäftsführer  
der Hattersheimer  
Wohnungsbaugesellschaft

Fortsetzung

„Aufbruch zu einer neuen  
Streitkultur im Stadtteil“



**Krietsch:**

**Ja, es konnte klargemacht werden, wie die Unternehmensphilosophie auch von oben gewollt ist, und es hat einfach eine Trennung gegeben innerhalb dieser Konfliktlinien, so dass die Personen, die gravierende Widerstände hatten, das Unternehmen inzwischen verlassen haben.**

**Rojahn:**

In Zusammenarbeit mit dem Stadtteilbüro wurden im Rahmen des Projektes „Soziale Stadt“ insgesamt 18 Personen aus der „Siedlung“, diesem besonderen Stadtteil in Hattersheim - einem Stadtteil mit besonderem Erneuerungsbedarf - zu Stadtteil-Mediatoren und -Mediatorinnen ausgebildet. Auch einige Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Wohnungsbaugesellschaft waren dabei – vom Hausmeister bis zum Prokuristen. Sie haben diese Ausbildung ideell und materiell sehr unterstützt. Was war dabei Ihr Interesse?

**Krietsch:**

**Die persönliche Erfahrung: Diese Konflikte rund um das Wohnen sind eigentlich naturgegeben; das Gut Wohnen ist ein sehr wichtiges Gut und wird von jedem individuell eigentlich sehr hoch bewertet, und Störungen in diesem Bereich sind in der Regel sehr konfliktträchtig.**

**Es sind Konflikte, die sich dann vordergründig eigentlich an Dingen festmachen, die mit dem Wohnen und dem Vermieter zu tun haben; der Vermieter wird dann aufgerufen im Konfliktfall Recht zu sprechen oder zu entscheiden oder sich für eine Konfliktpartei auszusprechen. Und das ist meine persönliche Erfahrung, weil ich etliche dieser Streitgespräche versucht habe zu steuern und zu regeln, und dass ich damit überfordert war, weil mir auch die Professionalität dafür fehlt und weil die Zeit nicht vorhanden ist, den wahren und tatsächlichen Ursachen auf den Grund zu gehen. Ursachenforschung ist auch keine Lösung, denn ich bin ja kein Psychologe, Psychotherapeut oder Psychiater. Nein, der bessere Ansatz, der versucht werden sollte ist ganz einfach das Konfliktmanagement in dem Sinne, dass das Zusammenleben wieder gewährleistet wird.**

**Rojahn:**

Hat sich die Unterstützung - Ihre Unterstützung - der Mediationsausbildung für die HaWoBau ausgezahlt? Ich meine dies durchaus auch im finanziellen Sinne.

**Krietsch:**

**Ja, ich denke auf jeden Fall, dass es vorteilhaft war. Vor allem auch deswegen, weil diese Konfliktgespräche in unserem Haus selten einen befriedigenden Ausgang gehabt haben in der**

**Vergangenheit. Die kosten sehr viel Zeit und damit Geld. Und wenn man das auf einer anderen Ebene abhandeln kann, auf einer neutraleren Ebene, wo der Vermieter nicht involviert ist, dann findet eine ganze Menge an Aufwand außerhalb des Hauses statt und das bedeutet ganz klar einen betriebswirtschaftlichen Vorteil.**

**Rojahn:**

Meine nächste Frage ist damit eigentlich auch schon beantwortet: Was hat sich verändert, was ist der Nutzen für die HaWoBau?

**Krietsch:**

**Also der Nutzen für die HaWoBau ist auf jeden Fall, dass wir eine externe Unterstützung haben bei Konflikten, die wir bislang selber lösen mussten. Wir haben, denke ich, sicher auch eine neue Sichtweise bekommen, wie die Befindlichkeiten der MieterInnen sind, wie Konflikte entstehen und was durchschlägt bis zu dem persönlichen Verhalten derjenigen, die geschult worden sind.**

**Rojahn:**

Sie sehen also auch eine deutliche Entlastung der Wohnungsbaugesellschaft, das heißt, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kommen auch wieder zu ihren eigentlichen Aufgaben hier im Haus.

**Krietsch:**

**Ja, denn das Konfliktmanagement kann nicht das Kerngeschäft einer Wohnungsbaugesellschaft sein.**

**Rojahn:**

Haben Sie den Eindruck, dass die Konflikte der BewohnerInnen, die bei der HaWoBau jetzt ankommen, gegenüber früher abgenommen haben?

**Krietsch:**

**Sie werden uns vielleicht weniger bekannt, weil sie an Stellen geregelt werden, die weiter weg von uns sind. Interessant ist die Beobachtung der MieterInnenberatung, dass die Zahl der Konfliktfälle insgesamt abgenommen hat. Ich denke, vor dem Hintergrund, dass die wirtschaftlichen Probleme bei einem großen Teil der MieterInnen so groß sind, dass die Konfliktfälle, die teilweise oberflächlich sind, überlagert werden.**

**Rojahn:**

Wie schätzen Sie die Arbeit der Stadtteil-Mediatorinnen und -Mediatoren heute ein?

**Krietsch:**

**Positiv. Sie tragen wesentlich dazu bei, dass**

**Konflikte zwischen den MieterInnen von diesen auch selbst gelöst werden können. Das ist auch ein Beitrag zu bürgerschaftlichem Engagement.**

Rojahn:

Hat sich beim Klima hier in der Siedlung etwas verändert?

**Krietsch:**

**Ja, ich denke es hat sich grundsätzlich etwas verändert. Das Freund-Feind-Denken zwischen MieterInnen und Vermieterin ist eigentlich völlig weg. Es ist ein offener, freier Umgang, man kann über sehr viele Dinge reden, emotionsloser die Dinge angehen, sachorientierter und zielorientierter; insofern hat sich das Klima sicher verbessert. Zumindest soweit ich das überschauen kann.**

Rojahn:

Daran hat sicher ja auch das Stadtteilbüro der Caritas großen Anteil, das die Ausbildung der StadtteilmediatorInnen organisiert hat und mit dem Sie ja eng zusammen arbeiten.

Gibt es Ihrerseits heute besondere Anliegen an die Stadtteil-Mediatorinnen und -Mediatoren?

**Krietsch:**

**Ein Anliegen von mir wäre, dass ich gerne eine Evaluierung hätte. Welche Fälle sind da? Gibt es dort irgendwelche Tendenzen, wie entwickelt sich das? Woran machen sich diese Konflikte fest? Gibt es dort irgendwelche Dinge, die wir als Vermieterin steuernd beeinflussen können oder ist das eine Sache, die völlig außerhalb unserer Einflusszone liegt?**

Rojahn:

Dass heißt, Sie könnten sich vorstellen auch in Ihren Reaktionen gegenüber den MieterInnen noch Dinge zu verändern, wenn Sie mehr wüssten über die Art und Weise der Konflikte?

**Krietsch:**

**Ja. Wenn es rein personenbezogene Konflikte sind, sind wir außen vor. Aber es kann durchaus sachliche Gründe geben, wo man in der Tat sagen muss, okay, wir können solche Dinge entschärfen, z.B. durch bauliche Veränderungen oder andere Dinge, wo wir einfach was tun können.**

Rojahn:

Gibt es noch konkretere Dinge? Was lässt sich Ihrer Meinung nach im Verhältnis der MieterInnen untereinander und zur HaWoBau noch verbessern?

**Krietsch:**

**Ja, wir experimentieren ja jetzt mit dem Projekt „Generationenübergreifendes Wohnen“, wo sich**

**ein Verein gegründet hat mit der klaren Zielsetzung, nachbarschaftlich zusammen wohnen zu wollen durch aktive Nachbarschaft; und das Zusammenleben in neuen Formen auszuprobieren, z.B. mit dem Austausch von Leistungen. Das ist natürlich ein Idealzustand in einer Nachbarschaft, wo jeder jedem hilft, jeder weiß, wie es dem anderen geht und Dinge, die man gemeinsam machen möchte, dann auch gemeinsam umgesetzt werden können.**

Rojahn:

Wenn Sie einen Wunsch frei hätten in Bezug auf die Wohnungsbaugesellschaft, bzw. „die Siedlung“ hier in Hattersheim, was würden Sie sich wünschen? Welche Visionen haben Sie?

**Krietsch:**

**Wir versuchen, das Unternehmen zukunftsfähig zu machen für die nächsten 10 Jahre, das heißt, wir haben Untersuchungen machen lassen: Wo geht der Wohnungsbedarf hin? Wie wird sich die Bevölkerung entwickeln? Wie wird sich die Altersstruktur entwickeln? Wie positionieren wir uns vor dem Hintergrund dieser Entwicklung?**

**Darüber machen wir uns Gedanken, die sind aber ganz konkret und weniger visionär.**

**Das ist dann eher handwerklich.**

**Meine Visionen haben mit der Frage zu tun, wie man die Idee einer „klassenlosen Gesellschaft“ auf die Arbeit einer kommunalen Wohnungsbaugesellschaft runterbrechen kann. Dabei geht es mir zum einen um adäquate Versorgung des Grundbedürfnisses Wohnen für Einkommensschwache und Benachteiligte, zum anderen um Unterstützung der Entwicklung von Selbstartikulation von Bedürfnissen dieser Bevölkerungsgruppe, was etwa mit dem Begriff Partizipation gemeint ist, und zum dritten das Aufgreifen von Interessen dieser Gruppe. Dazu haben wir eine Stelle für Kinder- und Jugendbetreuung geschaffen, haben mit der Ausbildung von SeniorInnenbegleiterInnen begonnen und beschäftigen uns seit neuestem mit Ethnomarketing, also der Erkundung der Bedarfslage von MigrantInnen und der Umsetzung in spezifische Angebote. Ein Beispiel dafür:**

**Unser diesjähriger Betriebsausflug führt die gesamte Belegschaft nach Istanbul.**

Rojahn:

Herr Krietsch, ich wünsche Ihnen und allen Beschäftigten der HaWoBau gute und verwertbare Einsichten in der Türkei. Haben Sie herzlichen Dank für das Gespräch.

Das Interview führte:

**Hans-Jürgen Rojahn  
Institut inbalance-MEDIATION**

