



Berner Fachhochschule

Soziale Arbeit

Länggassstrasse 29 Postfach 6564

CH-3001 Bern

T +41 31 300 35 55 F +41 31 300 35 56

soziale-arbeit@bfh.ch

www.soziale-arbeit.bfh.ch

Ursachen und Verläufe von Mieterkonflikten – Möglichkeiten der Früherkennung und der Prävention durch bauliche Massnahmen

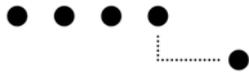
**Schlussbericht zum Modul 3: Retrospektive Dossieranalyse
Juni 2006 (letzte Änderungen April 2007)**

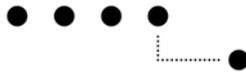
BWO-Referenz: F-8402

Projektleitung: Jachen C. Nett

Projektkoordination und -umsetzung: Marianne Aeberhard

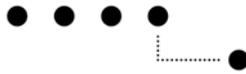
Projektmitarbeit: Chantal Jaussi und Pascale Hofmeier





Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	3
Tabellenverzeichnis.....	5
Abbildungsverzeichnis	7
1. Ausgangslage: Soziale Konflikte in der Nachbarschaft	9
2. Einbettung des Berichtes in das Gesamtprojekt „Konfliktmanagement im Wohnquartier“	11
3. Theoretischer und empirischer Hintergrund	15
3.1 Konflikte zwischen Nachbarn: Skizzierung des theoretischen Hintergrunds.....	15
3.1.1 „Nachbarschaft“ aus soziologischer Perspektive	15
3.1.2 Verschiedene Erklärungsansätze nachbarschaftlicher Konflikte.....	22
3.1.3 Einflussfaktoren auf Nachbarschaftskonflikte	24
3.1.4 Inhaltlicher Rahmen.....	25
3.2 Stand der Forschung in der Schweiz.....	25
4. Kontextbeschreibung: Bern und seine Quartiere	31
4.1 Stadtteile und Stadtquartiere	32
4.2 Bern in Zahlen	33
4.3 Organisation auf Quartierebene	35
4.4 Wahrnehmung der Stadt Bern durch ihre Einwohnerschaft	36
5. Fragestellungen und Ziele	39
6. Methodisches Vorgehen	41
6.1 Stichprobe.....	41
6.1.1 Methodisches Vorgehen bei der Stichprobenauswahl	41
6.1.2 Räumliche Lokalisierung der Stichprobe	42
6.1.3 Beschreibung der Stichprobe	45
6.2 Entwicklung des Erhebungsinstrumentes	55
6.3 Datenerfassung	57
6.4 Datenqualität und Datenaufbereitung	57
6.5 Datenanalyse.....	59
6.6 Kooperation Arbeitspakete 100 und 400	60
6.6.1 Übersicht über die Module des Arbeitspakets 100 „Sozialplanung und Wohnungsbau“	60
6.6.2 Kriterienkatalog zur Analyse von Siedlungen.....	61
6.6.3 Kooperation der Arbeitspakete 100 und 400	63
7. Ergebnisse.....	65
7.1 Beschreibung der Konfliktfälle	65
7.1.1 Eigenschaften der erfassten Konflikte (Fragestellung 1).....	65
7.1.2 Struktur der erfassten Konfliktfälle (Fragestellung 2)	79
7.1.3 Verhalten der am Konflikt beteiligten Akteure (Fragestellung 3)	88
Formelle und informelle Massnahmen zur Konfliktregelung (Fragestellung 4 und 5)	91

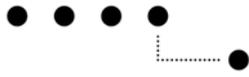


7.2	Erklärung der Konfliktfälle	92
7.2.1	Einflussfaktoren (Fragestellungen 6, 7, 9, 10, 11).....	92
	Vorhersage des Auftretens bzw. Nichtauftretens eines Konfliktfalls.....	94
	Vorhersage des Auftretens bzw. Nicht-Auftretens eines Streitfalls	94
	Vorhersage des Auftretens bzw. Nicht-Auftretens einer Beschwerde	95
	Vorhersage des Auftretens einer Beschwerde bzw. eines Streitfalls.....	95
	Vorhersage der Tatsache, ob ein Streitfall gelöst bzw. nicht gelöst ist	96
	Vorhersage der Anwendung einer formellen bzw. informellen Massnahme zur Lösung eines Konflikts..	96
	Vorhersage der Dauer eines Konflikts.....	97
	Vorhersage der häufigsten Konfliktgründe (Lärm, Nicht-Einhalten der Ruhezeiten, Nutzung gemeinsamer Räume)	97
	Legende: 1) Nationalität nicht signifikant; 2) Nationalität nicht signifikant; 3) Anzahl Kinder nicht signifikant (S3=Stadtteil 3); 4) Nationalität nicht signifikant, 5) Nationalität nicht signifikant.....	99
	Exp. (B) < 1.00.....	99
	Exp. (B) > 1.00.....	99
	1.1 > Exp. (B) > 1.0.....	99
	nicht analysiert.....	99
7.2.2	Treten bestimmte Personenkategorien in Abhängigkeit des Konfliktausgangs und der getroffenen Massnahmen dominant in Erscheinung (Fragestellung 8)?.....	100
7.3	Kooperation der Arbeitspakete 100 und 400.....	105
8.	Rekapitulation und Diskussion der Ergebnisse	107
8.1	Rekapitulation der Ergebnisse	107
8.2	Diskussion der Ergebnisse	112
8.2.1	Einbettung der Ergebnisse in ihren Kontext	113
8.2.2	Datenstruktur und Typologisierung der Konfliktfälle.....	116
8.2.3	Einflussfaktoren	117
8.2.4	Kooperation Arbeitspaket 100 und 400: Validierung eines Instrumentes zur Einschätzung von Gebäuden bezüglich ihrer konfliktfördernden bzw. -hemmenden baulichen Strukturen	119
8.2.5	Ausblick bezüglich der Kooperation der Arbeitspakete 100 und 400	120
9.	Bibliographische Referenzen.....	121



Tabellenverzeichnis

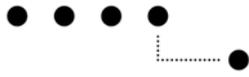
Tabelle 1: Anzahl Personen pro Stadtteil im Jahre 2004 (Statistikdienste der Stadt Bern, 2005a)	33
Tabelle 2: Geschlechterverteilung und Prozentanteile der ausländischen Wohnbevölkerung pro Quartier 2004 (Statistikdienste der Stadt Bern, 2005a; 2005b).....	33
Tabelle 3: Arbeitslosenquote Ende Jahr 2004 pro Stadtteil (Gächter, 2005a).....	34
Tabelle 4: Anzahl Leerwohnungen und Leerwohnungsziffer pro Stadtteil (Matter & Eichhorn, 2005)	35
Tabelle 5: Altersverteilung der Stichprobe auf die Berner Stadtteile.....	45
Tabelle 6: Nationalitäten verteilt auf die Stadtteile.....	47
Tabelle 7: Familienstatus nach Zivilstand, Alter und Geschlecht.....	49
Tabelle 8: Familienstatus nach Stadtteilen	49
Tabelle 9: Verteilung der Risikofaktoren bei den Mietern in Bezug auf das Alter	51
Tabelle 10: Die von der Liegenschaftsverwaltung ergriffenen Massnahmen im Mietverhältnis in Abhängigkeit des Alters	53
Tabelle 11: Mahnungen pro Jahr in Prozent verteilt auf die schweizerische und ausländische Wohnbevölkerung.....	54
Tabelle 12: Räumliche Lebensbedingungen.....	54
Tabelle 13: Durchschnittliche Wohnsituation in Abhängigkeit des Alters	55
Tabelle 14: Durchschnittliche Wohnsituation in Abhängigkeit der Nationalität	55
Tabelle 15: Verteilung der Konfliktfälle, Streitfälle und Beschwerdefälle auf die Stadtteile	66
Tabelle 16: Verteilung der soziodemographischen Variablen auf die Konfliktfälle, Beschwerdefälle und Streitfälle.....	67
Tabelle 17: Verteilung des Familienstatus auf die Konfliktfälle, Beschwerdefälle und Streitfälle	68
Tabelle 18: Verteilung der verschiedenen Nationalitäten auf die Konfliktfälle, Beschwerdefälle und Streitfälle	68
Tabelle 19: Verteilung der Risiko-/Schutzfaktoren auf die Konfliktfälle, Beschwerdefälle und Streitfälle	70
Tabelle 20: Verteilung der Massnahmen der Liegenschaftsverwaltung auf die Konfliktfälle, Beschwerdefälle und Streitfälle.....	70
Tabelle 21: Rolle der in die Konfliktfälle involvierten Personen	71
Tabelle 22: Art der letzten Konfliktinformation der Konfliktfälle, Beschwerdefälle und Streitfälle.....	71
Tabelle 23: Verfasser der letzten im Dossier ersichtlichen Information zu einem Konfliktfall, einem Beschwerdefall oder einem Streitfall	72
Tabelle 24: Adressat der letzten im Dossier enthaltenen Information zu Konfliktfällen.....	72
Tabelle 25: Kommunikation bei Konfliktfällen, Beschwerdefällen und Streitfällen.....	73
Tabelle 26: Richtung der Kommunikation bei Konfliktfällen, Beschwerdefällen und Streitfällen.....	73
Tabelle 27: Kommunikationsarten beider Parteien bei Konfliktfällen, Beschwerdefällen und Streitfällen	74
Tabelle 28: In die Kommunikation involvierte Drittparteien bei Konfliktfällen, Beschwerdefällen und Streitfällen.....	74
Tabelle 29: Verhaltensdynamik beider Parteien bei Konfliktfällen, Beschwerdefällen und Streitfällen	75
Tabelle 30: Bei Konfliktfällen, Beschwerdefällen und Streitfällen eingetretener Schaden	75
Tabelle 31: Orte, auf welche sich der Konflikt richtet.....	76
Tabelle 32: Gründe der Konfliktfälle, Beschwerdefälle und Streitfälle.....	77
Tabelle 33: Unterschiede der Kommunikationsart in Abhängigkeit von der Rolle im Konfliktfall (n=320)	89
Tabelle 34: Unterschiede des Verhaltens in Abhängigkeit von der Rolle im Konfliktfall (n=320).....	90
Tabelle 35: Überblick über die Häufigkeit der getroffenen Massnahmen	91
Tabelle 36: Massnahmen zur Lösung (u.a. zur Einigung/Versöhnung) der Streitfälle	92
Tabelle 37: Modell der potentiellen Einflussfaktoren auf die Konflikteigenschaften	93
Tabelle 38: Übersicht über die signifikanten Einflussfaktoren	99
Tabelle 39: Einfluss der soziodemographischen Eigenschaften und der Rolle im Streitfall auf die Konfliktlösung (n = 74)	102
Tabelle 40: Einfluss der soziodemographischen Eigenschaften und der Rolle im Konfliktfall auf die Schwere der getroffenen Massnahme (n = 229)	104
Tabelle 41: Mittelwertvergleiche zwischen den Fällen mit und ohne Konfliktfälle der verschiedenen Summenwerte des Kriterienkatalogs.....	105





Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Aufgliederung der Stadt Bern in Stadtteile und Stadtbezirke (Statistikdienste der Stadt Bern)	32
Abbildung 2: Sozialer Status (Faktor gebildet aus Stellung im Beruf und der höchsten abgeschlossenen Ausbildung) im Jahr 2005 pro statistischem Bezirk (Gächter, 2005b)	34
Abbildung 3: Probleme in der Stadt Bern 99-05 (Statistikdienste der Stadt Bern, 2005c)	37
Abbildung 4: Lokalisierung der Liegenschaften der FAMBAU und der Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern	42
Abbildung 5: Aufgliederung der Stadt Bern in Stadtteile und Stadtbezirke (Statistikdienste der Stadt Bern)	43
Abbildung 6: Stichprobenverteilung der Nationalitäten auf die Berner Stadtteile	44
Abbildung 7: Zusammensetzung der Stichprobe nach Nationalität, Zivilstand, Alter, Geschlecht	46
Abbildung 8: Vergleich der Stichprobenpopulation in Bezug auf die Nationalität nach Zivilstand, Alter und Geschlecht (Referenz (100%) ist die einzelne Kategorie)	48
Abbildung 9: Verteilung der Berufsbranchen in der Stichprobe	50
Abbildung 10: Risikofaktoren bei den Mietern	51
Abbildung 11: Durch die Liegenschaftsverwaltung ergriffene Massnahmen im Mietverhältnis	52
Abbildung 12: Siedlungsauswahl im Arbeitspaket 100	62
Abbildung 13: Häufigkeiten von unterschiedlich schweren Konfliktfällen (6-stufige Konfliktschwerevariable)	66
Abbildung 14: Verteilung der Berufsbranchen auf die Konfliktfälle, Beschwerdefälle und Streitfälle	69
Abbildung 15: Struktur der individuellen Variablen (soziodemographische Eigenschaften, Risiko- und Schutzfaktoren, Lebensumstände) in Zusammenhang mit dem Auftreten resp. Nicht-Auftreten eines Konfliktfalls (N=2030; Stress=.17)	80
Abbildung 16: Struktur der soziodemographischen Eigenschaften und allgemeine Interventionen in Zusammenhang mit dem Auftreten resp. Nicht-Auftreten eines Konfliktfalls (N=2030; Stress=.11)	81
Abbildung 17: Struktur der individuellen Variablen (soziodemographische Eigenschaften, Risiko- und Schutzfaktoren, Lebensumstände) in Zusammenhang mit dem Auftreten einer Beschwerde resp. eines Streits (n=320; Stress=.17)	82
Abbildung 18: Struktur der soziodemographischen Eigenschaften und allgemeine Interventionen in Zusammenhang mit dem Auftreten einer Beschwerde resp. eines Streits (n=320; Stress=.09)	83
Abbildung 19: Struktur der Konflikt beschreibenden Eigenschaften (n=320; Stress=.20)	85
Abbildung 20: Struktur der soziodemographischen Eigenschaften, der Konfliktgründe und der getroffenen Massnahmen zur Konfliktbewältigung (n=320; Stress=.09)	86
Abbildung 21: Struktur der soziodemographischen Eigenschaften, der Verhaltensdynamik und Kommunikation (n=320; Stress=.14)	87
Abbildung 22: Struktur der die Eigenschaften der involvierten Personen beschreibenden Variablen (n = 72; Stress = .17)	101





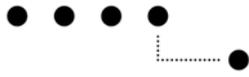
1. Ausgangslage: Soziale Konflikte in der Nachbarschaft

Es liegen Hinweise dafür vor, dass Mieterkonfliktfälle in der Schweiz zunehmen und erhebliche materielle und soziale Kosten auf allen Ebenen zur Folge haben. Im ersten Halbjahr 2002 mussten sich die kantonalen paritätischen Schlichtungsstellen mit ca. 23'000 Konfliktfällen in Mietersachen befassen. Im Vergleich dazu waren es 1988 gerade noch 7'000 (das Magazin, 2003, S. 15). Hierbei handelt es sich nur um Konflikte zwischen Mietern und Hauseigentümern. Zur Zahl der eskalierenden Streitfälle zwischen Nachbarn (Mieter oder Eigentümer) liegen für die Schweiz keine Schätzungen vor. Auch werden in den Geschäftsberichten der Zivil- und Verwaltungsgerichte offenbar keine entsprechenden Auswertungen vorgenommen (Bösch, 1998, Anmerkung 10). Ohne dass nähere Angaben zur Datengrundlage gemacht werden, beziffert eine Nachrichtenagentur die Zahl der Nachbarschaftsprozesse in Deutschland mit rund 500'000 (Quelle: www.biallo.de).

Grosse Baugenossenschaften und Verwaltungen wie die ABZ, die ASIG oder die FAMILIENHEIMGENOSSENSCHAFT betreiben bereits seit Ende der 90er Jahre eigene Konfliktstellen. Schlichtungsausschüsse, die auf engagierter Laienmitarbeit basieren, sind in dieser Situation schnell überfordert. Unter Schlagzeilen wie „Nachbarschaftskonflikte – Herausforderungen an die Berufstätigen in der Liegenschaftsbranche“ (HEV 08/2002) werden Weiterbildungsangebote etwa von WOHNKULTUR Zürich, einem Fachbereich der Stiftung DOMICIL, proklamiert. Die Problematik wird durch Migrationsprozesse, steigende Arbeitslosigkeit und Verschiebung der Altersstrukturen noch verschärft und ist Ausdruck eines beschleunigten sozialen Wandels. Anlässlich der Jahrespressekonferenz der Eidgenössischen Ausländerkommission EKA vom 29. Januar 2004 wurde „Integration und Habitat – Wohnen, Siedlungspolitik und Raumplanung“ zum Jahresthema 2004 deklariert.

Besagte Trends wurden auch vom Bundesamt für Wohnungswesen (BWO) erkannt, das bei der Bearbeitung des Querschnitt-Themas ‚Integration‘ u. a. auch mit der EKA zusammenarbeitet: Bereits im Forschungsprogramm 2001-2003 weist das BWO auf den problematischen Prozess der „sozialen Entmischung“ und in diesem Zusammenhang auch explizit auf sich verschärfende Nachbarschaftskonflikte hin (Bundesamt für Wohnungswesen, 2001, S. 6).

Vor diesem Hintergrund ist die Initiative der FAMBAU und der städtischen Liegenschaftsverwaltung Bern einzuordnen, die den Ausgangspunkt des Rahmenprojektes ‚Konfliktmanagement im Wohnquartier‘ bildet.





2. Einbettung des Berichtes in das Gesamtprojekt „Konfliktmanagement im Wohnquartier“

Das Rahmenprojekt „Konfliktmanagement im Wohnquartier“ wurde formell am 10.6.04 lanciert. Die Aufnahme der Forschungsaktivitäten war möglich, dank einer Anschubfinanzierung der Berner Fachhochschule, welche die Unterstützung zweier Forschungsprojekte der Fachbereiche Soziale Arbeit und Architektur zusicherte. An der Ausarbeitung des Konzepts für das Rahmenprojekt beteiligten sich neben besagten zwei Fachbereichen der Berner Fachhochschule Vertreterinnen und Vertreter der gemeinnützigen Wohnbaugenossenschaft FAMBAU, des ehrenamtlich geleiteten Vermittlungsausschusses der FAMBAU, der Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern und der Berner Vereinigung für Beratung, Integrationshilfen und Gemeinwesenarbeit (VBG).

Auf der Grundlage eines Forschungsgesuchs der beiden Fachbereiche Soziale Arbeit und Architektur der Berner Fachhochschule, das an das Bundesamt für Wohnungswesen gerichtet wurde (mit Datum 17.11.2004), ist eine Auftragsvereinbarung zustande gekommen, welche die Durchführung zusätzlicher Forschungsarbeiten zum Inhalt hat. Gemäss der im Forschungsgesuch enthaltenen detaillierten Projektbeschreibung liegen der Forschungszusammenarbeit zwischen den Fachbereichen Soziale Arbeit und Architektur folgende allgemeine Fragestellungen zugrunde:

- Wie können *Konfliktverläufe zwischen Mietparteien im Spiegel der Beschwerde- und Eingabep Praxis* bei der FAMBAU und der Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern beschrieben und typisiert werden? Wer beschwert sich wann über was?
- Wie verhalten sich die beteiligten Akteure (Adressat des Erstkontaktes, Liegenschaftssachbearbeiter, Beschwerdeführer, Mitbewohner, Abwart, Betroffener/Kontrahent, Anwälte Vermittlungsausschuss usw.) in verschiedenen *Phasen der Konfliktentwicklung*?
- Welche formellen und informellen *Massnahmen zur Konfliktregelung* werden gegenwärtig zu welchem Zeitpunkt ergriffen? Wie kann eine Konflikteskalation vermieden oder wieder abgebaut werden?
- Welchen Einfluss haben *individuelle Merkmale* wie Alter, Wohndauer, Nationalität, sozioökonomischer Status auf den Konfliktverlauf und dessen Ausgang bzw. Regelung? Inwieweit treten dabei bestimmte Personenkategorien dominant mit Eingaben in Erscheinung?
- Welchen Einfluss haben *Kontextmerkmale* der Liegenschaften (u. a. Ausländeranteil, Altersheterogenität der Bewohner, Alter der Liegenschaft, Ausstattungsmerkmale, ‚Konfliktvorgeschichten‘) und des Quartiers (z.B. Fluktuationsrate, Ausländeranteil, Kriminalitätsrate, Schichtzusammensetzung der Quartiersbevölkerung, problematische Nahtstellen zu angrenzenden Quartieren), auf den Verlauf und die Regelung individueller Eingaben?



- In welchem Umfang tragen ‚*environmental hazards*‘ als Umgebungsstressoren (Lärm, Gerüche, Wohndichte, Verkehrsbelastung) und insbesondere solche, die durch bauliche Mängel verstärkt werden, zur Entstehung von Nachbarschaftskonflikten bei?
- Welche *baulichen Vorkehrungen* dienen der Vorbeugung von Konflikten und reduzieren insgesamt das Konfliktpotential in Liegenschaften?
- Mit welchen baulichen Massnahmen lässt sich in einer Siedlung *Kriminalitätsprävention* betreiben, und solchermassen das für problembelastete Nachbarschaftsbeziehungen bedeutsame *Sicherheitsgefühl* der Mieterschaft steigern?

Die Bearbeitung dieser Fragestellungen ist organisatorisch in das Rahmenprojekt „Konfliktmanagement im Wohnquartier“ eingebettet. Dieses gliedert sich in vier Arbeitspakete (100 bis 400), die unterschiedliche Problemfelder abdecken.

Das Arbeitspaket 100 befasst sich mit Sozialplanung und Siedlungsbau. Die Absicht ist, durch ein Netzwerk „Architektur, Siedlungsplanung und soziale Arbeit“ die Sozialprävention im Planungswesen mehr zu gewichten. Im Zentrum des Arbeitspaketes 100 steht die Frage, auf welche Art und Weise Planungsinstanzen bei der Sanierung von Altbauwohnungen, beim Bau von Neubauwohnungen, bei der Gestaltung sozialer Räume und der Planung von Quartieren soziale Konfliktpotentiale minimieren können. Mit der Erarbeitung eines „Leitfadens für Sozialprävention im Bereich von Alt- und Neubauten“ soll diese Frage beantwortet werden. Dieser Leitfaden wird abgeleitet aus den Ergebnissen eines zu entwickelnden Kriterienkatalogs baulicher Massnahmen, anhand dessen die Siedlungen bezüglich ihrer konfliktfördernden bzw. –verhindernden baulichen Gegebenheiten eingestuft werden können. Diese Siedlungsbeurteilungen (Ratingdaten) werden mit den Daten aus dem Arbeitspaket 400 verknüpft und ausgewertet.

Der Fokus des Arbeitspakets 200 richtet sich auf „Konfliktprävention und Konfliktmanagement im Quartier“. Ausgewiesenes Ziel ist hier die Entwicklung eines Konzeptes zur frühzeitigen Erkennung und Bewältigung latenter und manifester Konflikte im lokalen Nahbereich, um Formen der gesellschaftlichen Desintegration und damit möglicherweise Formen des Vandalismus entgegenwirken zu können. Für die Praxis soll ein Leitfaden zur Entwicklung und Erprobung von Konzepten der Konfliktprävention im lokalen Nahbereich entstehen, der zur Verbesserung des sozialen Wohnumfeldes und der wohnwirtschaftlichen Lage (Aussenimage) beiträgt.

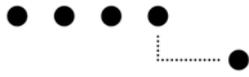
Das Arbeitspaket 300 bezieht sich auf die Mediation im Wohn- und Siedlungsbereich, spezifisch im Bereich der Mieterkonflikte in Liegenschaften der FAMBAU und der Stadt Bern. Das Ziel ist, zusätzlich zu den bisher mehrheitlich ehrenamtlichen Mediationsinstanzen (z.B. Vermittlungsausschuss der FAMBAU), ein professionelles Setting für Mediationen bei Mieterkonflikten aufzubauen. Denkbar ist beispielsweise die Einrichtung einer Stelle für Mieterkonflikte der Liegenschaften von FAMBAU und der Stadt Bern, welche bei schwerwiegenden Nutzungskonflikten, Verwaltungskonflikten und Eigentumskonflikten angerufen werden kann.



Dem Arbeitspaket 400 wird durch das Rahmenkonzept „Konfliktmanagement im Wohnquartier“ die Aufgabe zugewiesen, ein Instrumentarium für die Installation eines Frühwarnsystems zur Erfassung von Konflikttypen bereitzustellen. Eskalationsträchtige Konflikttypen sollen frühzeitig registriert werden, damit präventive Interventionen noch sinnvoll eingesetzt werden können. Das Arbeitspaket 400 gliedert sich in die vier folgenden Module:

- Modul 1 *Prospektive Verlaufs- und Dunkelfeldanalyse:* Während 12 Monaten werden fortlaufend alle telefonisch eingehenden Beschwerdemeldungen der betroffenen Konfliktparteien, indirekt Betroffener oder seitens des Hauswartes erfasst. Mit Blick auf die Dauer der Konfliktkarrieren kann im zweiten Untersuchungsjahr mit vollständigen, analysefähigen Verlaufsdaten gerechnet werden.
- Modul 2 *Entwicklung eines Indikatorenkranzes:* Im Rahmen einer gemischten Arbeitsgruppe (z.B. Forscher, Liegenschaftsverantwortliche, Hauswarte) wird ein Katalog objektiver Indikatoren von Mietkonfliktfolgeschäden (Instandsetzungskosten, Graffiti, bauliche Veränderungen etc.) erstellt.
- Modul 3 *Retrospektive Dossieranalyse:* Eine Stichprobe von aktuellen und kürzlich beendeten Mietverhältnissen (städtische Liegenschaftsverwaltung und FAMBAU je ca. 3000 laufende Dossiers), welche etwa drei- bis vierhundert abgeschlossene Konfliktfälle enthalten, wird inhaltsanalytisch ausgewertet. Hierbei ist zunächst der Anteil Konflikt dossiers an der Gesamtzahl festzustellen, um auf darauf basierend eine Auswahl für eine Konflikttiefenanalyse zu treffen. Zusammenfassende Statistiken oder Aufstellungen existieren vorläufig noch nicht.
- Modul 4 *Konflikttiefenanalyse:* Nachdem eine Konfliktverlaufsanalyse und eine Typologie erstellt worden ist, sollen ausgewählte Dossiers, welche exemplarisch für bestimmte Konfliktverläufe stehen, noch durch offen gehaltene, problemzentrierte Interviews mit den Akteuren dieser ausgewählten Fälle ergänzt werden. Im Verlaufe dieser Gespräche werden zusätzliche Perzeptionen des Konfliktverlaufes zur Validierung einbezogen. Weiter bietet sich an, im zweiten Teil dieser Interviews die ‚Aktenlage‘ mit der Sicht der Beteiligten zu vergleichen und Konfliktlösungsszenarien im Nachhinein zu diskutieren.

Im vorliegenden Bericht werden die Resultate von Modul 3 (retrospektive Dossieranalyse) des Arbeitspaketes 400 und erste Ergebnisse aus der Kooperation der Arbeitspakete 100 und 400 präsentiert.





3. Theoretischer und empirischer Hintergrund

3.1 Konflikte zwischen Nachbarn: Skizzierung des theoretischen Hintergrunds

In diesem Bericht liegt der Fokus auf der Darstellung der Ergebnisse und deren Einbettung in den lokalen und sozialpolitischen Kontext. Erst im Abschlussbericht des Gesamtprojektes, der auf der Grundlage aller durchgeführten Forschungsmodule erstellt wird, soll die theoretische Auseinandersetzung mit den Fragestellungen vertieft angegangen und eine weiterführende Interpretation der Ergebnisse vorgenommen werden. Dennoch besteht an dieser Stelle das Erfordernis, den theoretischen Rahmen in den Grundzügen festzulegen. Gerade auch im Hinblick auf das noch ausstehende Modul 4 (Tiefeninterviews mit Konfliktbeteiligten) erweist es sich nämlich als sinnvoll, bestimmte theoretische Leitplanken zu legen, welche die Thematik konzeptionell ein- bzw. abgrenzen und solchermassen die für die Bearbeitung der Fragestellung unabdingbare Fokussierung der Erkenntnisinteressen erlauben.

3.1.1 „Nachbarschaft“ aus soziologischer Perspektive

Nachbarschaft als Konzept

Seit 1947 scheinen sich in der Diskussion um eine Definition von „Nachbarschaft“ zwei zentrale Dimensionen herauszukristallisieren: die räumliche und die soziale Dimension. Die nachfolgenden kurz zusammengefassten theoretischen Auseinandersetzungen mit dem Begriff „Nachbarschaft“ zeigen die Relevanz dieser beiden Dimensionen auf und lassen erkennen, dass sich deren Bedeutung mit der gesellschaftlichen Entwicklung hin zu einer mobileren und globaler ausgerichteten Lebensweise verändert.

Hamm (1973, S. 18) beschreibt die Nachbarschaft als „soziale Gruppe, deren Mitglieder primär wegen der Gemeinsamkeit des Wohnens miteinander agiert.“ Zum Nachbarn besteht demnach eine soziale Beziehung, welche nicht gezielt gewählt wird. Entscheidend in der Theorie Hamms ist die Tatsache, dass in sozialen Beziehungen Rollen resp. Positionen herausgebildet werden. Die Anzahl verschiedener Rollen einer Person hängt mit der Anzahl Bezugsgruppen zusammen. Die Nachbarschaft hat als Bezugsgruppe meist einen Stellenwert, welcher der Familie und dem Arbeitsumfeld untergeordnet ist. Die Summe sozialer Rollen, die ein Individuum einnimmt, ist Hamm zufolge abhängig von der sozialen Schichtzugehörigkeit (Bildung und Einkommen, berufliche Stellung), den Familienverhältnissen und anderen soziostrukturellen Determinanten (städtisches vs. ländliches Umfeld und Mobilität). In je weniger sozialen Rollen sich ein Individuum bewegt, desto wichtiger werden für es Nachbarschaftsbeziehungen.

Hamm definiert vier Funktionen, welche ein Nachbar übernehmen kann: Diese betreffen die Nothilfe, Sozialisation, Kommunikation und soziale Kontrolle. Nachbarschaftlich geleistete Nothilfe bezieht sich meist auf den Austausch materieller Güter, wobei das Prinzip der Reziprozität einen wichtigen Stellenwert einnimmt. Die Nachbarschaft ist die erste ausserfamiliäre Gruppe, in welcher Kinder soziale Kontakte knüpfen. Dabei



werden Normen, Rollen- und Verhaltensmuster im Sinne einer Sekundärsozialisation vermittelt und ggf. eine Anpassungsleistung an die Normen und Verhaltensweisen der Nachbarschaft gemacht, was durchaus konfliktreich sein kann. Die Kommunikationsfunktion von Nachbarschaft ist hauptsächlich für jene Personen zentral, welche stark an die Wohnung gebunden und wenig mobil sind (Kinder im Vorschulalter, ältere und behinderte Menschen). Die soziale Kontrolle ermöglicht ein geordnetes Zusammenleben in der Nachbarschaft, indem sie durch informelle positive und negative Sanktionen rollenkonformes Verhalten durchsetzt, aber auch Verhaltenserwartungen bildet. Soziale Kontrolle gewinnt v. a. bei gefährdeten Personen eine Bedeutung, indem sie eine Sicherungsfunktion übernimmt.

Gemäss *Bulmers* (1986) theoretischer Analyse verlangt „Nachbarschaft“ keinen bestimmten Persönlichkeitstyp; vielmehr sei es so, dass Anforderungen an nachbarschaftliches *Verhalten* gestellt werden. Von Bedeutung sind dabei Aspekte wie Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und die Respektierung der Privatsphäre (Nähe-Distanz-Problematik). Gerade wenn es um Hilfsbereitschaft gehe, sei es wichtig, Vertrauensbeziehungen aufzubauen. Auch Bulmer betont in diesem Zusammenhang *Reziprozität* als Basis nachbarschaftlicher Beziehungen.

Rohr-Zänker (1998) charakterisiert Nachbarschaft als „informelles Gebäude“, welches weder sozial noch räumlich eine Einheit bilde. Eine Nachbarschaft könne andere überlagern, was mit der zunehmenden Individualisierung der Lebensstile zusammenhänge. Nachbarschaft kann einerseits auf Reziprozität basierende Beziehungen als soziale Ressource anbieten. Andererseits besteht laut Rohr-Zänker die Möglichkeit, sich durch Distanznahme vor Einmischung und sozialer Kontrolle zu schützen, indem Beziehungen in einem weiteren Umfeld der Nachbarschaft hauptsächlich auf der Basis von Sympathie und gemeinsamen Interessen gebildet werden („gewählte Nachbarschaften“). Sie spricht von „verinselten“ sozialen Beziehungen. Rohr-Zänker führt vier Dimensionen von Nachbarschaft an: persönliche Merkmale, Zeit, soziale Interaktion und räumliche Nähe. Ähnlich wie Hamm (1973) beschreibt Rohr-Zänker den Einfluss persönlicher Merkmale auf die nachbarschaftlichen Beziehungen: Demnach kann sich der sozioökonomische Status und der soziale Hintergrund einer Person insofern in einer geringen nachbarschaftlichen Orientierung widerspiegeln, als diese Form von Kontakten aufgrund der Verfügbarkeit anderer Netzwerke nicht benötigt wird. Der Hinweis auf die zeitliche Dimension bezieht sich auf den Umstand, dass der Aufbau guter nachbarschaftlicher Beziehungen Zeit beansprucht. Folgerichtig geht Rohr-Zänker davon aus, dass angesichts einer hohen Fluktuationsrate in einem Gebäude nicht mit einer hohen nachbarschaftlichen Orientierung zu rechnen ist. Die Intensität der sozialen Interaktion wird als abhängig von der Homogenität von Nachbarschaften gesehen: Je heterogener die Bevölkerungszusammensetzung in einem Quartier, desto eher werden soziale Beziehungen zwischen Personen gleicher Gruppenzugehörigkeit gebildet. Hingegen leben die Personen in sehr heterogen zusammengesetzten Wohngebieten oft mangels Alternativen dort, weshalb die nachbarschaftliche Orientierung wenig ausgeprägt ist. Als letzten Aspekt nennt Rohr-Zänker die baulichen und



räumlichen Voraussetzungen der Wohnumgebung, welche die Art der nachbarschaftlichen Beziehungen beeinflussen. Explizit erwähnt werden die Kommunikationsfreundlichkeit und Identifikationsmöglichkeiten räumlicher Gegebenheiten, welche die Bindung zum Raum und dem Wohnort stärken.

Die vorangehenden Ausführungen betonen die räumliche und soziale Dimension von „Nachbarschaft“, wobei aber die beiden Dimensionen unterschiedlich zueinander in Beziehung gesetzt werden. Konstatiert wird, dass Prozesse sozialen Wandels die Loslösung der unmittelbaren örtlichen Gebundenheit von Nachbarschaft an eine Wohnung oder ein Gebäude begünstigen (siehe Hamm, 1973 vs. Rohr-Zänker, 1998). Als Folge davon erlangen nachbarschaftliche Beziehungen insofern eine neue Qualität, als sie zunehmend das Ergebnis persönlicher Wahlhandlungen sind. Dieser Befund darf für sich insofern keine Originalität beanspruchen, als bereits Ferdinand Tönnies im ausgehenden 19. Jahrhunderts diagnostiziert hat, dass sich ein sozialer Wandel vollzieht, bei dem die traditionellen Beziehungen der „Gemeinschaft“ zunehmend von den durch „Kürwillen“ konstituierten sozialen Beziehungen der „Gesellschaft“ abgelöst und verdrängt werden (Tönnies, 1979).

Nachfolgend wird der theoretische Rahmen erweitert, indem die unterschiedliche Konzeptualisierung der räumlichen und sozialen Dimension der Nachbarschaft diskutiert wird. Angestrebt wird eine zweigleisige Annäherung an die Problemstellung der vorliegenden Untersuchung, welche schliesslich ermöglichen soll, Nachbarschaftskonflikte sowohl unter dem Gesichtspunkt seiner räumlichen als auch sozialen Bezüge zu erklären.

Nachbarschaft als Raum

Konzepte des „Raumes“ spielen traditionell in der soziologischen Theoriebildung im Gegensatz zu Konzepten der „Zeit“ keine wesentliche Rolle (Schroer, 2006). Seit den 70er Jahren des vergangenen Jahrhunderts scheint sich dies jedoch geändert zu haben. Dabei dreht sich die Debatte um zwei konkurrierende Raumauffassungen, welche schon in naturwissenschaftlichen Positionen vorkommen und nun auch Eingang in die sozialwissenschaftliche Auseinandersetzung mit dem Raumbegriff gefunden haben. Konkret geht es um den Unterschied zwischen einem absoluten und relativen Raumbegriff:

1. Modell des absoluten Raumbegriffs: Der Raum ist nur eine Hülle für die darin befindlichen Körper. Der Raum gleicht einem Behälter (Container-Modell), in den Dinge aufgenommen werden können und in dem sie ihren festen Platz haben (Schroer, 2006). Der Raum wirkt sich zwar auf die körperlichen Objekte aus, ohne dass jedoch diese auf ihn eine Rückwirkung ausüben.
2. Modell des relativen Raumbegriffs: Der Raum ist keine Gegebenheit mehr, sondern wird durch soziale Operationen erst konstituiert.



Mit der Relativitätstheorie von Einstein hat das absolutistische Modell des Containers an Bedeutung verloren. Trotzdem lässt der Umbruch der Raumauffassung in den Sozialwissenschaften bis heute auf sich warten. Hingegen zeichnen sich eindeutige Tendenzen ab, welche anhand von Zitaten von Hamm (1982) veranschaulicht werden sollen:

„Wenn nun Raum nichts anderes wäre als ein blosses Gefäß, in dem soziale Beziehungen ablaufen, die von ihm gänzlich unabhängig sind, dann ist Raum allenfalls auf einer deskriptiven Ebene interessant, aber völlig unfruchtbar für die Erkenntnis dessen, worauf es in einer solchen Soziologie ankäme: von sozialer Organisation nämlich. Was an Raum interessant wäre, würde von der Geographie abgedeckt, und wir könnten diese Kategorie in einem soziologischen Bezugsrahmen vernachlässigen.“ (S. 24)

„So kann man sagen, dass es keinen Raum gibt, der nicht erst durch Wahrnehmung soziale Bedeutung erlangte. Eben darin liegt die soziologische Bedeutung des Raumes begründet, dass er nicht existiert ausser in unserer Wahrnehmung und dass diese Wahrnehmung immer unausweichlich durch soziale Gefüge vorgeformt und vermittelt stattfindet. Damit wird Raum zu einer soziologischen Kategorie.“ (S. 26)

Autoren wie Emile Durkheim, Georg Simmel, Pierre Bourdieu, Anthony Giddens und Niklas Luhmann weisen in ihren Sozial- und Gesellschaftstheorien nicht nur eine implizite Übernahme raumtheoretischer Vorstellungen aus Physik und Philosophie nach, sondern setzen sich explizit mit dem Begriff des Raums auseinander. Dabei lassen sich die einzelnen Theoretiker entweder dem absoluten, dem relativen oder einer Mischung aus beiden Modellen zuordnen. Es zeigt sich bei diesen Ausführungen wie schon erwähnt, dass das Container-Raumkonzept ebenso wenig in den Hintergrund gedrängt worden ist wie die klassische Differenz zwischen physischem und sozialem Raum. Grund dafür ist, dass mit diesem Konzept die Auswirkungen räumlicher Arrangements auf handelnde Akteure beschrieben werden können. Favorisiert wird jedoch eindeutig das relationale Raumkonzept, was vor allem mit der handlungstheoretischen Ausrichtung vieler raumsoziologischer Arbeiten zu tun hat (Schroer, 2006). Schroer kommentiert diese Tatsache mit der Forderung, das absolute Raumkonzept nicht als gegenwartsuntauglich zu verabschieden, sondern sich die Frage zu stellen, welche Funktion es erfüllt. Er weist darauf hin, dass durch das Konzept des relationalen Raumbegriffs vernachlässigt wird, dass es bestimmte Räume gibt, die Verhalten und Handlungen vorstrukturieren (z. B. die Kirche), indem sie das Verhalten prägen und ihm ihren Stempel aufdrücken. Räume helfen zu entscheiden, in welchen Situationen wir uns befinden, strukturieren vor, in welche Situationen wir kommen können und welche Erwartungen wir haben können. Räume strukturieren Interaktionsabläufe, indem sie einige wahrscheinlich und andere unwahrscheinlich machen. Hingegen muss bei diesen Ausführungen beachtet werden, dass es nie der Raum selbst ist, welcher ein bestimmtes Verhalten hervorruft. Räume können eine eindeutige dominante Valenz aufweisen und dieser Valenz entsprechende Verhaltens- und Interaktionsmodi induzieren. Es sind also die Bedeutungen und Wertigkeiten, die Menschen bestimmten Strukturen und Orten zuschreiben, welche ein bestimmtes Verhalten nahe legen. Es geht demnach nicht nur darum zu sehen, wie der Raum sozial hergestellt wird, sondern auch darum zu berücksichtigen, was der Raum selbst vorgibt. Hingegen scheint es sinnvoll, in Abhängigkeit der Fragestellung zu entscheiden, welches Modell verwendet werden soll (Schroer, 2006). Im Folgenden werden zwei theoretische Aus-



einandersetzungen mit dem Thema Wohnen, Quartier und Stadt präsentiert, welchen ein unterschiedlicher Raumbegriff zu Grunde liegt. Der Beitrag von Hamm wurde 1982 verfasst und vertritt den absoluten Raumbegriff, der aktuelle Beitrag von Schroer von diesem Jahr (2006) basiert auf dem relativen Raumkonzept.

Hamm (1982) beschreibt in seiner „Einführung in die Siedlungssoziologie“ Territorien als Räume, in denen Individuen und Gruppen:

- sich über längere Zeit relativ dauerhaft aufhalten
- wesentliche Existenz erhaltende Tätigkeiten verrichten
- durch symbolische Akte Besitzansprüche anmelden und diese im Fall der Bedrohung durch andere verteidigen

Seinen Ausführungen liegt ein absoluter Raumbegriff zugrunde. Dies verdeutlicht die Aussage, wonach „es scheint (...), als seien Territorien schalenartig um das Individuum herum organisiert, wobei die drei genannten Merkmale in ihrer Intensität von innen nach aussen abnehmen“ (S. 139). *Wohnen* wird von Hamm als Prototyp territorialen Verhaltens bezeichnet, da die meisten Menschen den grössten Teil ihrer Zeit zu Hause verbringen. Die Wohnung wird als Ort Existenz erhaltender Tätigkeit (z.B. Reproduktion) bezeichnet. Ausserdem knüpfen sich daran Besitzansprüche und Schutzvorkehrungen (Namensschild, Schloss, etc.). Hamm beschreibt die Wohnung als Erweiterung des Selbst, wobei der Geborgenheit und Intimität im Innern die Verborgenheit und der Schutz gegen aussen entsprechen. Die Wohnung ist der Ort des Privaten. Das Ausmass an „Privatheit“, welches realisiert werden kann, scheint noch heute vom sozioökonomischen Hintergrund einer Person abhängig zu sein und erscheint damit als ein soziales Privileg. In den Möglichkeiten und Grenzen der Aneignung privater Territorien wird daher ein wichtiger Aspekt sozialer Ungleichheit deutlich. Den hohen Stellenwert, welchen wir heute der Privatheit beimessen, erklärt Kruse (1980, zit. nach Hamm, 1982) mit deren zunehmender Bedrohung. Zu erwähnen sind u. a. Kontrollmechanismen wie Grundrissgestaltung und Sachausstattung, welche die Nutzung gemeinsamer Räume festlegt, die Hausordnung, welche die Handlungsspielräume einschränkt und das Ausmass an baulicher Isolierung gegen Lärm, Gerüche und Einsehbarkeit. Die *Nachbarschaft* wird von Hamm (1982) als eine Erweiterung des Territoriums der Wohnung in die Stadt hinein aufgefasst. Unter der Bedingung ausgeprägter sozialer Segregation entwickeln sich in dieser subkulturelle Normen und Verhaltensmuster, welche grosse zeitliche Kontinuität aufweisen. Als definitorischer Gegensatz zum Territorium steht die *Öffentlichkeit*. Die Menschen halten sich dort nur vorübergehend auf und beanspruchen keinen Besitz, welcher gegen jemand zu verteidigen wäre. Das Verhalten in der Öffentlichkeit verhält sich aber trotzdem nach genauen Regeln, u. a. durchdringen sich in der Wirklichkeit Öffentlichkeit und Privatheit gegenseitig (Hamm, 1982).

Neuere Forschungsansätze in der Stadtsoziologie vertreten eher den relativen Raumbegriff: Im Bereich der Erforschung urbaner Räume wird von Schroer (2006) die Tradition der Krisendiagnose und Prophezeiung



des Untergangs der Stadt nach jeder gesellschaftlichen Veränderung festgestellt. Dabei wird oft von Stadt gesprochen, jedoch in den meisten Fällen „Gesellschaft“ gemeint. Stadtentwürfe stehen für Gesellschaftsentwürfe und somit werden Krisen der Stadt als Krisen der Gesellschaft betrachtet. nach Schroer (2006) folgen diese Krisenbeschreibungen bestimmten Leitbildern und Idealen der Stadt und des Städtischen, welche Wahrnehmungen der gegenwärtigen städtischen Realität nicht nur beeinflussen, sondern diese Realitäten miterzeugen. Diese Leitbilder beschreibt er als zweipolige Dimensionen, wobei die Pole die jeweils positive bzw. negative Ausprägung darstellen und immer einen räumlichen Aspekt beschreiben. Eine städtische Wirklichkeit wird demnach beurteilt auf den Dimensionen 1. Urbanität vs. Barbarei, 2. Öffentlichkeit vs. Privatheit, 3. Einheit vs. Fragmentierung, 4. Zentrum vs. Peripherie und 5. Mischung vs. Segregation. Die erstgenannte Ausprägung bezieht sich dabei jeweils diejenige mit der positiven Konnotation. In der sozialen Realität ist die positiv besetzte Seite trotz Krisendiagnosen keineswegs verschwunden. Vielmehr sind solche starren Unterscheidungen problematisch geworden, da oft Mischverhältnisse anzutreffen sind. Schroer (2006) schliesst seine Ausführungen mit der Feststellung, dass es die Phänomene der Fragmentierung, Privatisierung, Segregation etc. nicht einfach gibt, sondern von Entwicklungsprozessen innerhalb der Stadt gesprochen werden muss, welche mit diesen Begriffen belegt werden. Diese Begriffe sind nicht neutral, sondern mit ganzen Assoziationsketten verbunden. Somit entstehen Bilder wie die Idealisierung der Einheit, des Zentrums, der Mischung oder der Eindruck von Einheitlichkeit und Homogenität von Quartieren, welche die Wirklichkeit unterschlagen. Gemäss Riesman (1973, zit. nach Schroer, 2006) entstehen solche geteilten Bilder resp. die „Deutung der Vorstädte“ als Produkt eines Zusammenspiels von Wissenschaft und Massenmedien, die eine Art Kumulationsprozess für die Reproduktion der immer gleichen Bilder darstellen. Schroer weist abschliessend darauf hin, dass für eine weiterführende Analyse von Deutungen und Aneignungen von Raum seitens der städtischen Bewohnerschaft die Stadt als ein Prozess verstanden werden muss und zwar in dem Sinne, „dass Orte Prozesse sind und nicht eine einzige, unveränderliche Identität haben: Der Raum stellt nicht eine statische Realität dar, sondern eine Wirklichkeit, die durch Interaktionen, Erfahrungen, Erzählungen, Bilder und Darstellungen verschiedener Gruppen aktiv hervorgebracht und verändert wird“ (Featherstone, 1999, zit. nach Schroer, 2006, S. 251).

Nachbarschaft als Sozialkapital

Die Verbreitung des Konzepts des sozialen Kapitals verlief nach frühen Grundsteinlegungen durch prominente Soziologen wie Pierre Bourdieu (1979; 1980; 1983) und James S. Coleman (1988; 1990) zunächst sehr zögerlich. Den eigentlichen Durchbruch erlangte das Konzept erst mit den Arbeiten des Politikwissenschaftlers Robert D. Putnam (1993; 1995) und in der Folge dessen Propagierung durch die Weltbank ab der zweiten Hälfte der 1990er Jahre. Im Rahmen der „Social Capital Initiative“ (SCI) sind im Auftrag der Weltbank neben einer Reihe von Studien mit konzeptionell explorativem Charakter (Collier, 1998; Elwan, 1999; Grootaert, 1998; Grootaert & Van Bastelaer, 2001; Ritzen, Easterly, & Woolcock, 2000; World Bank, 1997) eine Vielzahl von Regionalanalysen in Entwicklungsländern erstellt worden (z.B. Krishna & Shrader, 2000), die hauptsächlich Zusammenhänge zwischen der Verfügbarkeit von Sozialkapital und sozioökono-



mischen Entwicklungsperspektiven erhellen. Diesem Vorstoss der Weltbank liegt die Anerkennung der Tatsache zugrunde, der zufolge soziale Netzwerke, Assoziationen und Normsysteme einen massgeblichen Einfluss auf die wirtschaftliche Produktivität einer Region oder gesellschaftlichen Gruppe haben (vgl. Landa, 1994). Dementsprechend sind als Reaktion auf entwicklungspolitische Massnahmen je nach Bestand und Exklusivität vorgegebener Vertrauensbeziehungen und geltender Normsysteme positive oder negative Effekte zu erwarten. Soziales Kapital wird vor allem deshalb als wichtiger Faktor zur Erklärung wirtschaftlichen Erfolgs gesehen, weil das in sozialen Netzwerken vorhandene Vertrauen die Transaktionskosten zwischen wirtschaftlichen Akteuren reduziert, indem geringere Vorsorge zur Durchsetzung vertraglicher Vereinbarungen zu treffen ist (Granovetter, 1992). Netzwerke gegenseitiger Solidarität übernehmen in Entwicklungsländern häufig Aufgaben des überforderten Staates und eines nicht funktionierenden Marktes (Ayé, Champagne, & Contandriopoulos, 2002).

Im Anschluss an die Arbeiten von Putnam fand „Sozialkapital“ als Konzept auch Eingang in die gesundheitswissenschaftliche Debatte (massgeblich dazu beigetragen haben die Arbeiten von Ichiro Kawachi et al., vgl. 2000; 2003; 1997). Das Konzept wird hier vor allem dazu verwendet, Zusammenhänge zwischen sozialräumlichen Gegebenheiten und dem Gesundheitszustand einer Bevölkerung zu untersuchen (Altschuler, Somkin, & Adler, 2004). Dabei erhofft man sich insbesondere Aufschluss über die Art der Wechselwirkungen zwischen sozialer und gesundheitlicher Ungleichheit (Cattell, 2001; Klocke, 2004). Im Vordergrund steht die Frage, inwiefern mit dem Konzept gesundheitsrelevante Einflussfaktoren erfasst werden können, die über die bisher in Untersuchungen nachgewiesenen Zusammenhänge zwischen sozioökonomischem Status (Bildung, Einkommen, Beruf) und Gesundheit hinausgehen, bzw. als vermittelnde Variablen zur Erklärung solcher Zusammenhänge beitragen.

Die systematische Förderung des sozialen Kapitals bestimmter Bevölkerungsgruppen hat nicht nur aus gesundheitspolitischer Perspektive Bedeutung, sondern kommt zunehmend auch als Schlüsselkonzept in anderen gemeinwesenorientierten Entwicklungsansätzen zum Zug (Evers, Schulze-Böing, Weck, & Zühlke, 2000; Gittel & Vidal, 1998; Iversen, 2000). Im Blickfeld stehen quartierbezogene Aktivierungsmassnahmen in problembelasteten Wohngebieten und die Implementierung von Stadtentwicklungsprogrammen (kritisch dazu vgl. Mayer, 2004). Dabei bestehen offenkundige Berührungspunkte zum Konzept der Sozialraumorientierung in der Gemeinwesenarbeit. Bisher finden sich in der Forschungsliteratur zur sozialen Arbeit indes erst wenige Analysen, die diesen Bezug herstellen (vgl. Abeling & Ziegler, 2004; Duyvendak, 2004; Reutlinger, 2004; Sommerfeld, 2004; vgl. Stern, 2004). In den Ergebnissen dieser Studien, die sich zum Teil auf empirische Erhebungen in einzelnen Stadtteilen und Wohnsiedlungen abstützen, wird die Bedeutung räumlicher Aspekte für die Bildung und Verteilung sozialen Kapitals sehr unterschiedlich bewertet. Die Untersuchung der Art und Zusammensetzung sozialen Kapitals ist insbesondere von Bedeutung, wenn die Möglichkeiten der Aktivierung bestimmter Bevölkerungsgruppen zu selbstorganisiertem Handeln ermittelt werden sollen (*community development*).

Um die Frage der „richtigen“ Konzeptualisierung sozialen Kapitals wird in der Fachöffentlichkeit weiterhin gerungen. Hinsichtlich der Begriffsbestimmung zeichnet sich eine minimale Konvergenz zwischen den



verschiedenen Positionen ab, die darauf hinausläuft soziale Netzwerke und die damit einhergehenden sozialen Verbindlichkeiten (Normen) als integralen Bestandteil zu erachten. Obwohl sich namhafte Vertreter wie Michael Woolcock (2000) ausdrücklich dagegen wenden, scheint sich in den verschiedenen Operationalisierungen des Konzepts zudem der Einbezug der Dimension „Vertrauen“ durchzusetzen. Sowohl theoretisch als auch methodisch unausgefochten ist in der Fachwelt die Auseinandersetzung darüber, ob soziales Kapital als strukturelle (exogene) oder individuelle (personenbezogene) Variable zu behandeln ist. Wenn soziales Kapital als strukturelles Merkmal aufgefasst wird, ist man unweigerlich mit dem Problem konfrontiert, bei empirischen Untersuchungen jeweils den räumlichen Bezugsrahmen (Gemeinde, Quartier, Wohnblock) festzulegen (Forbes & Wainwright, 2001; Kreuter, Lezin, Young, & Koplan, 2001). Angesichts der in modernen Gesellschaften typischerweise vorkommenden überlokalen und auch internationalen Beziehungsnetzen lässt ein solches Vorgehen jedoch kaum überzeugende Ergebnisse erwarten (vgl. u. a. Campbell & Gillies, 2001; Sommerfeld, 2004). Ausserdem wird dabei vernachlässigt, dass sich kaum strukturelle Eigenschaften sozialen Kapitals identifizieren lassen, die alle Individuen eines sozialen Raumes im selben Masse betreffen. Deshalb ist einem methodologischen Ansatz der Vorzug zu geben, der soziales Kapital unter dem Aspekt seiner individuellen Verfügbarkeit betrachtet (vgl. Glaeser, Laibson, & Sacerdote, 2001). Analytische Gründe sprechen zudem dafür, dass eine praktische Konzeptualisierung sozialen Kapitals verschiedene Formen sozialen Kapitals voneinander zu unterscheiden hat (z.B. Haug, 1997; z.B. Nett, 1997; Nett, 1999; Paxton, 1999).

3.1.2 Verschiedene Erklärungsansätze nachbarschaftlicher Konflikte

Raumsoziologische Analyse von Nachbarschaftskonflikten

Hamm liefert unabhängig davon, ob die Erklärungsversuche für die Entstehung und Entwicklung von Nachbarschaftskonflikten auf einem absoluten oder relativen Raumbegriff basieren, ein räumlich orientierter Erklärungsansatz. Er spricht von Territorien und der Rolle von räumlicher Identifizierung. Zentral ist dabei die Herstellung von Privatheit im Bereich der Wohnung, die Segregation und subkulturellen Norm- und Verhaltensmuster im Bereich des Quartiers und die nicht immer eindeutige Abgrenzung von Privatheit und Öffentlichkeit. Das Herstellen und Bewahren von Privatheit scheint in unserer Kultur ein grundlegendes menschliches Bedürfnis zu sein, welches bestimmte zentrale Funktionen (z.B. Möglichkeit zur Reproduktion, Identifikation, Üben von Sozialen Rollen, Ort der Ruhe und Musse, etc.) einnimmt. Anzunehmen ist, dass Konflikte dann entstehen, wenn die Möglichkeiten der Herstellung von Privatheit beschnitten werden oder Normen und Regeln zur Abgrenzung von Privatheit und Öffentlichkeit unklar sind oder überschritten werden.



Zusammenhang des sozialen Kapitals mit der Entstehung von Nachbarschaftskonflikten

Die im Abschnitt 3.1.1 gegebenen entstehungsgeschichtlichen Hinweise zum Konzept des sozialen Kapitals machen deutlich, dass eine klare Definition des Begriffs unabdingbar ist, wenn das Konzept als analytische Kategorie verwendet werden soll. Wie bereits erwähnt, spricht manches dafür, den Begriff inhaltlich mit der Vertrauensproblematik zu verbinden. Vorgeschlagen wird hier im Sinne der Ausführungen in Nett (1997; 1999) eine Definition, bei der das soziale Kapital einer Person sich aus der Gesamtheit der individuell verfügbaren Vertrauensbeziehungen zusammensetzt. Dabei wird unterschieden zwischen den persönlichen Vertrauensbeziehungen (privates Sozialkapital) auf der einen Seite und den anonymen Vertrauensbeziehungen innerhalb einer sozialen Kollektivität, die dank der Geltung sozialer Normen verfügbar werden, auf der anderen Seite (kollektives Sozialkapital). Hier interessiert, inwiefern die Verfügbarkeit sozialen Kapitals mit der Entstehung von Nachbarschaftskonflikten in Zusammenhang steht bzw. die Frage: Können nachbarschaftliche Konflikte vermieden werden, indem die Verbindlichkeit sozialer Normen in einem Quartier oder Wohnhaus gestärkt und solcherart das kollektiv verfügbare Sozialkapital der Bewohnerinnen und Bewohner erhöht wird? Gerade angesichts der gesteigerten Mobilität und der Erleichterung von Kommunikation durch technologische Neuerungen erlangt der räumliche Bezugsrahmen sozialer Beziehungen eine andere Qualität. Enge Sozialbeziehungen werden verteilt auf das ganze Quartier, eine ganze Stadt oder Region bis hin zu anderen Ländern gepflegt. Wichtige Normensysteme decken sich nicht mehr mit geographischen Bezugspunkten, sondern beziehen sich auf selbst gewählte Bezugsgruppen (siehe auch Rohr-Zänker, 1998). Eine Person kann über beträchtliches privates Sozialkapital verfügen und trotzdem keine engen nachbarschaftlichen Beziehungen pflegen. Von Bedeutung sind demnach nicht nur diejenigen Faktoren, welche das Sozialkapital generell erhöhen, sondern auch jene, welche das Sozialkapital räumlich binden. Daran schliessen sich folgende Fragen an: Gibt es systematische Unterschiede zwischen einzelnen Bevölkerungsgruppen eines Wohngebiets hinsichtlich der Ausstattung mit kollektivem Sozialkapital und der Möglichkeit, privates Sozialkapital aufzubauen? Haben diese Unterschiede Konsequenzen für das Konfliktpotential in einem Quartier oder einer Siedlung? Hamm (1973) weist darauf hin, dass diejenigen Menschen, welche wenige soziale Rollen und damit auch wenige Bezugsgruppen haben, sich stärker an nachbarschaftlichen Beziehungen orientieren. Er bezieht sich dabei im Wesentlichen auf die grundsätzlichen sozialen Kompetenzen eines Menschen, die nötig sind, um überhaupt Bezugsgruppen aufzubauen. Demgegenüber kommen gerade heute das Kriterium der Mobilität und dasjenige der soziokulturellen Heterogenität hinzu, welche dem Aufbau sozialen Kapitals innerhalb eines bestimmten Raumes abträglich sind. Diese Feststellung gründet in der Annahme, dass heute einerseits die Möglichkeiten, selbst gewählte Beziehungen einzugehen, deutlich erweitert sind und andererseits auf engen Raum verschiedene ethnische Gruppen zusammenleben, die in Abgrenzung voneinander ihr jeweiliges kollektives Sozialkapital pflegen. Eine Untersuchung nachbarschaftlicher Konflikte hat deshalb den Aspekten der Mobilität und soziokulturellen Heterogenität sowie deren Einfluss auf das lokal allen zur Verfügung gestellte kollektive Sozialkapital besonderes Augenmerk zu widmen.



3.1.3 Einflussfaktoren auf Nachbarschaftskonflikte

Im Hinblick auf die Beantwortung der Fragestellung dieser Studie, welche hauptsächlich die Beschreibung und Erklärung nachbarschaftlicher Konflikte zum Ziel hat, sind die messbaren Einflussfaktoren auf die Entstehung und Entwicklung von Nachbarschaftskonflikten von zentraler Bedeutung:

1. Aus den theoretischen Ausführungen zu Nachbarschaft (Hamm, 1973; Bulmer, 1989 und Rohr-Zänker, 1998) lassen sich hauptsächlich diejenigen Bedingungen ableiten, welche einen Zusammenhang mit der Nachbarschaftsorientierung haben.
2. Es sind Aspekte des Raumes zu definieren, welche zu Konflikten führen, insbesondere jene Faktoren, welche die Herstellung von Privatheit beeinflussen.
3. Es sind diejenigen Faktoren herauszuarbeiten, welche das auf das Wohnhaus und Quartier bezogene Sozialkapital, d.h. Vertrauensbeziehungen zu Personen und Normsystemen, beeinflussen.

Zu 1: Hamm (1973) stellt die Anzahl sozialer Rollen und damit Bezugsgruppen einer Person in Zusammenhang mit sozialer Schicht (Bildung, Einkommen und beruflicher Status), Familienverhältnisse und Eigenschaften der Gesellschaft (z.B. städtisches Umfeld, Mobilität, herrschende Norm- und Wertorientierungen). Rohr-Zänker (1998) ergänzt diese Aspekte um die Dimension der Zeit (Dauer des Mietverhältnisses), die Heterogenität der Quartiere (und damit Möglichkeiten der Bildung von Subkulturen) und bauliche Voraussetzungen des nachbarschaftlichen Raumes (Identifikationsmöglichkeiten, Kommunikationsfreundlichkeit). In Bezug auf das resultierende Verhalten resp. die Qualität der nachbarschaftlichen Beziehung erwähnen alle angeführten theoretischen Ansätze (Hamm, 1973, Bulmer, 1989 und Rohr-Zänker, 1998) die Zentralität des Reziprozitätsprinzips. Weitere Aspekte sind Hilfsbereitschaft, Freundlichkeit, Sympathie und gemeinsame Interessen.

Zu 2: Gemäss Hamm (1982) bestehen auf individueller Ebene einerseits sozial ungleiche Chancen, Privatheit herzustellen. Anzunehmen ist, dass hier hauptsächlich der sozioökonomische Hintergrund und die Lebensumstände eine Rolle spielen. Auf der anderen Seite verweist er auf Kontrollmechanismen, welche einen Eingriff in die Privatheit bedeuten: Die Grundrissgestaltung und Sachausstattung des Gebäudes legt die Nutzung gemeinsamer Räume fest, die Hausordnung schränkt Handlungsspielräume ein und die bauliche Isolierung steht im Zusammenhang mit Lärm- und Geruchbelästigung, wie auch Einsehbarkeit.

Zu 3: Zu nennen sind der sozioökonomische Status (Einkommen, Bildung, Beruf) und der Gesundheitszustand, welche nachgewiesenermassen einen Zusammenhang zum Sozialkapital haben. Dazu kommen Aspekte der Bindung von Sozialkapital an die Nachbarschaft, z.B. Mobilität, Identifikation mit dem Gebäude/Quartier, Wohlbefinden im Gebäude/Quartier, Engagement in der Nachbarschaft, gemeinsame Interessen und Sympathie, Durchmischung der Bewohnerschaft etc.

Aufgrund der theoretischen Auseinandersetzungen mit Nachbarschaft, Raum und Sozialkapital lassen sich zusammenfassend bestimmte Einflussfaktoren identifizieren, welche je nach Ausprägungen und Kombina-



tionen mit anderen Faktoren zu Konflikten führen können¹. Diese Einflussfaktoren können unterschieden werden je nachdem, ob sie sich auf individuelle oder kontextuelle Aspekte beziehen: Individuelle Aspekte sind sozioökonomische Lebensumstände, Dauer des Mietverhältnisses, Gesundheit, Wohlbefinden, Identifikation mit dem Wohnort. Kontextuelle Aspekte beziehen sich einerseits auf räumliche und bauliche Gegebenheiten (Grundriss, Isolierung, Identifikations- und Kommunikationsmöglichkeiten) und andererseits auf Eigenschaften der Bewohnerschaft (Bevölkerungszusammensetzung, Segregation), aber auch Norm- und Wertvorstellungen (z.B. ersichtlich in der Hausordnung, Prestige/Bilder eines Quartiers) eines Gebäudes oder eines Quartiers. Es werden aber auch Verhaltensaspekte und Eigenschaften einer nachbarschaftlichen Beziehung genannt: Engagement in der Nachbarschaft, gemeinsame Interessen und Sympathie, Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und Reziprozität.

3.1.4 Inhaltlicher Rahmen

Im vorliegenden Bericht zu Modul 3 liegt der Fokus auf der Beschreibung und Erklärung von Nachbarschaftskonflikten, indem anhand von Mieterdossiers Angaben zu Einflussfaktoren und Konflikt beschreibende Dimensionen erfasst werden. Ziel ist sowohl Angaben zur Prävalenz des Phänomens, wie auch quantitativ abgestützte Zusammenhangsbeschreibungen abgeben zu können. Die anhand des Datenmaterials erfassbare Differenziertheit der Information erlaubt nur eine rudimentäre Analyse von Prozessen. Vielmehr scheint es für dieses Modul sinnvoll, das Phänomen aus einer soziologischen Perspektive zu betrachten und ihm einen absoluten Raumbegriff zu Grunde zu legen.

Im noch ausstehenden Modul 4 sind so genannte „Tiefeninterviews“ mit Konfliktbeteiligten geplant. Diese haben zum Ziel, auf der Basis der in Modul 1 bis 3 und im Gesamtprojekt gemachten Erfahrungen mit dem Forschungsgegenstand das Phänomen differenzierter zu erfassen: Es sollen sowohl Prozessdaten erhoben wie auch kognitive und emotionale Aspekte der Betroffenen ermittelt werden. Es ist zu prüfen, ob für die Interpretation der Ergebnisse aus Modul 4 im Gegensatz zu Modul 3 allenfalls ein relationaler Raumbegriff in Betracht gezogen und eine stärker auf das Individuum fokussierende (psychologische) Perspektive eingenommen werden soll.

3.2 Stand der Forschung in der Schweiz

Die Aktualität des Themas „Nachbarschaftskonflikte“ spiegelt sich nicht nur in den Medien, sondern auch in der Forschung wider. Einen umfassenden Beitrag dazu leistet das Bundesamt für Wohnungswesen (BWO). Seit 1999 unterstützt und evaluiert das BWO verschiedene Projekte, die sich der sozialen Integri-

¹ An dieser Stelle sei darauf hingewiesen, dass es sich hier nicht um eine vollständige Auflistung empirisch abgesicherter Forschungsergebnisse handelt, sondern um eine summarische Zusammenstellung von Faktoren, die sich aus den ausgewählten theoretischen Konzepten herleiten lassen.



on auf Siedlungsebene, der Erarbeitung von Hilfsmitteln im Umgang mit einer heterogenen Bewohnerschaft oder der Prävention und Lösung von Konflikten widmen. Im Rahmen der BWO-Ressortforschung wurden verschiedene Projekte unterstützt, von denen an dieser Stelle einige beschrieben werden.

Die erste Arbeit mit dem Titel „Leerstände und Desintegrationsprozesse“ wurde auf Anregung der Logis Suisse SA (2000) realisiert. Die Studie beinhaltet eine breit angelegte Recherche von Fachliteratur, Programmen und Massnahmen mit Blick auf die Schweiz und ins benachbarte Ausland. Das Forschungsteam kam zum Schluss, dass für Desintegrationsprozesse und einen hohen Leerwohnungsbestand u.a. bauliche (z.B. unzeitgemässe Grundrisse), planerische, sozioökonomische (z.B. hoher Ausländeranteil, hoher Anteil wirtschaftlich schlecht gestellte Mieterschaft) und psychologische Gründe (z.B. schlechtes Image der Siedlung) verantwortlich sind. Deshalb sollen Projekte zur Siedlungs- und Quartieraufwertung Ziele und Massnahmen auf verschiedenen Ebenen einschliessen:

- Bauliche und raumplanerische Ebene: Verbesserung der Wohnqualität einschliesslich des Wohnumfeldes etc.
- Soziale und kulturelle Ebene: Förderung nachbarschaftlicher Kontakte etc.
- Bildungspolitische- und beschäftigungswirksame Ebene: Verbesserung der ökonomischen Situation der Bewohnerschaft
- Kommunikative Ebene: Medienarbeit und Imageverbesserung etc.
- Organisatorische Ebene: Verbesserung der Zusammenarbeit der Akteure aus verschiedenen Bereichen, Partizipation der Bewohnerschaft etc.

Eine wichtige Rolle bei der Projektentwicklung, -durchführung und -beurteilung kommt den Frauen zu. Da sich tagsüber mehrheitlich Frauen in der Wohnung aufhalten, sind sie Expertinnen bei der Erkennung von Problemfeldern und bringen vielfältige Ressourcen mit. So können beispielsweise Migrantinnen in der Funktion von Mediatorinnen oder Beraterinnen andere Migrantinnen gut erreichen und deren Anliegen verstehen. Ausserdem zeichnen sich viele typische Schwierigkeiten von Migrantinnen ab, denen sich die Integrationsarbeit annehmen muss. Dazu zählen etwa der rechtliche Status der Migrantinnen, Sprachschwierigkeiten, fehlende Qualifikationen und Anerkennung von Ausbildungsabschlüssen oder die Isolation von Frauen mit vielen Kindern (Meier & Blattmann, Zürich).

Ein weiteres Projekt trug den Titel „Soziale Integration im Wohnbereich“ und ging die Problematik der sozialen und ethnischen Umschichtung der Bewohnerschaft von Wohnsiedlungen in den letzten Jahren an (Schmugge, Sommerfeld, Kundert, von Matt, Wicki, Aeschlimann & Lafiti, 2001). Am Projekt beteiligt waren die beiden Fachhochschulen Bern und Solothurn-Nordwestschweiz, welche die drei Siedlungen Ochsengarten in Aesch BL, Birchweg in Schaffhausen und Aumatt in Wünnewil-Flamatt BE untersuchten. Alle drei Siedlungen verfügen über ein preisgünstiges Wohnungsangebot und weisen einen hohen Ausländeranteil auf. Die gesellschaftliche Integration der ausländischen Bewohnerschaft gestaltet sich als schwierig und es entstehen dementsprechend wenige Begegnungen zwischen der einheimischen und ausländischen Bevölkerung. Dies schafft den Nährboden für Konflikte zwischen Nachbarn und für Spannungen zwischen dem



Quartier und der weiteren Nachbarschaft. Gemeinsam mit Bauträgern, politischen Behörden und sozialen Institutionen galt die Aufmerksamkeit der Reduktion von Leerwohnungsbeständen und der Stabilisierung der Mieterschaft. Die Vorgehensweise war in allen drei Siedlungen unterschiedlich und reichte von der Dokumentation bereits umgesetzter Massnahmen über die Sozialraumanalyse eines Quartiers bis zu Interviews und Aktionen für die Bewohnerschaft. Die Einrichtung einer Kinderkrippe, eines Mieterrates oder das Durchführen von Sprachkursen galten als Weg zur allgemeinen und langfristigen Verbesserung der Wohnqualität und nicht als unmittelbare Konfliktbewältigung. Voraussetzung dafür war aber, die Bereitschaft der Mieter sich in ihrem unmittelbaren Wohnumfeld zu engagieren und am öffentlichen Leben der Siedlung zu partizipieren. Eine wichtige Funktion in der Bewältigung von Alltagskonflikten nehmen auch die Hauswarte ein². Bauliche Massnahmen wurden in den betrachteten Siedlungen als weniger wirkungsvoll erachtet. Differenzen bezüglich Ordnungsvorstellungen ergaben sich in allen drei Siedlungen, und zwar nicht nur zwischen der schweizerischen und der ausländischen Mieterschaft, sondern ebenfalls zwischen der langjährigen Mieterschaft und den Zuzüglern. Eine weitere Ursache für Konflikte stellten Fragen der Kinderbetreuung und -erziehung dar. Neben der ethnischen Zugehörigkeit könnte auch der soziale Status für Differenzen verantwortlich sein (Schmugge et al., 2001). Eine Literaturübersicht zum Thema „Migration und Wohnen“ im Auftrag des Sekretariats der Eidgenössischen Ausländerkommission (EKA) ging ausführlich auf dieses Forschungsprojekt der beiden Fachhochschulen ein und hielt die Ordnungsproblematik als zentrales Anliegen fest (Ryter, 2003). Ordnungsvorstellungen müssen in Form von transparenten und nachvollziehbaren Regeln vorhanden sein. Wichtig ist, dass die Regeln nicht abschliessend definiert sind und sie durch die Bewohnerschaft modifiziert werden können. So wird es möglich, die Regeln zwischen den verschiedenen Bewohnergruppen, die schicht-, alters-, geschlechtsspezifisch- oder ethnisch geprägt sind, auszuhandeln.

Die Forschungsgruppe C.E.A.T (Communauté d'études pour l'aménagement du territoire) hat sich im Rahmen des BWO-Forschungsprogramms 2001-2003 dem Thema „Problemquartiere mittelgrosser Städte“ angenommen. Sfar, Deschenaux und Reinhard (2005) untersuchten anhand von drei Fallbeispielen die Entwicklungsdynamik von Wohnquartieren. Es handelte sich dabei um zwei periphere Quartiere aus den sechziger und siebziger Jahren (Burgdorf und Meyrin) und um ein zentral gelegenes Quartier (Delsberg). Die Autoren stellten fest, dass sich die Entwicklung von Quartieren in Abhängigkeit von einem Zyklus der Haushalte und von einem Zyklus der Immobilien vollzieht. Im Bereich der Haushalte ist damit gemeint, dass sich die allgemeine Attraktivität des Quartiers auf die Zusammensetzung der Quartierbewohner und hierbei vor allem in Bezug auf deren sozioökonomischen Status auswirkt. D.h. je attraktiver ein Quartier ist, desto eher wollen Mieter mit einem hohen sozioökonomischen Status einziehen. Die Wohnattraktivität ist jedoch abhängig vom Ruf des Quartiers. Im Hinblick auf die Immobilien wird konstatiert, dass die Qualität der Liegenschaften abhängig von den finanziellen Investitionen variiert, was sich auf den Mietwert der Wohnung, die Zusammensetzung der Haushalte und somit auf das Image des Quartiers auswirkt. Weitere Faktoren,

² Die Stiftung Domizil in Zürich bietet Kurse für Hauswarte an, die interkulturelle Fragen und Probleme thematisieren.



die sich auf die Qualität des Wohnquartiers auswirken und die auch als protektive Faktoren gelten können, sind der Standort bzw. die Lage des Quartiers innerhalb des Gemeindegebiets und dessen Erschliessung mit öffentlichen Verkehrsmitteln, die Charakteristiken der näheren Umgebung wie zum Beispiel ein grünes, ruhiges Wohnumfeld und die im Quartier angebotenen Dienstleistungen wie Geschäfte und Schulen. Wollen die Gemeinden attraktiven Wohnraum schaffen, müssen sie auf den Ebenen der Quartierpolitik, der Integrationspolitik und der Wohnpolitik aktiv werden (Sfar, Deschenaux & Reinhard, 2005).

Das Projekt „Nachhaltige Quartierentwicklung“ wird von den drei Bundesämtern für Energie (BFE), Wohnungswesen (BWO) und Raumentwicklung (ARE) getragen. In vier ausgewählten Wohnquartieren in Basel, Lausanne, Luzern und Zürich werden Massnahmen mit nachhaltiger Wirkung erarbeitet. Das dreiphasige Projekt hat im Jahre 2002 begonnen und soll 2007 abgeschlossen werden. Geplant waren eine Phase der Grundlagenerarbeitung sowie Bestandesaufnahme in den Quartieren, eine Phase der Projektierung mit dem Aufbau von Indikatoren und eine Phase der konkreten Umsetzung der Massnahmen.

Im Bericht über die Zweitevaluation der Siedlung Davidsboden in Basel von Gysi, Hugentobler, Pfäffli und Blass (2000) wird die langfristige Wirkung von baulichen und sozialen Aspekten im Mietwohnungsbau untersucht. Bei der Planung der Siedlung Ende der Achtzigerjahre lag der Fokus nicht nur auf dem Planungsprozess und den Wünschen der zukünftigen Mieter, sondern auch auf den städtebaulichen und sozialen Anliegen, Aspekten der Quartiererneuerung und Selbstverwaltung durch die Mieterschaft. Bereits nach Bezug anfangs der Neunzigerjahre führte das ETH Wohnforum im Auftrag des BWO eine erste Analyse des „Experiments Davidsboden“ durch. 1999 folgte die zweite Evaluation unter Einsatz qualitativer Methoden (Interviews mit Schlüsselpersonen, der Bewohnerschaft und Wegzögern), und mittels Vergleichen quantitativer Durchschnittswerte. Die beiden Bauträger, die Christoph Merian Stiftung und die Helvetia Patria, unterstützten dieses Projekt finanziell und ideell. Das Ziel, mit der Siedlung qualitativ guten und preisgünstigen Wohnraum für eine breite Bevölkerungsschicht (Familien, Alleinerziehende, Paarhaushalte, Einzelpersonen, Betagte, Behinderte, etc.) bereitzustellen und dadurch eine stärkere soziodemographische Durchmischung zu fördern, war auch acht Jahre nach dem Bezug noch erfüllt. Die Wohnungen sind sowohl für Familien als auch für Alleinstehende attraktiv und der Ausländeranteil (Menschen aus 19 verschiedenen Nationen) entspricht dem gesamtstädtischen Durchschnitt. Der Wohnflächenverbrauch pro Person liegt etwas unter dem gesamtschweizerischen Mittel aller Mietwohnungen. Die Verwaltung versuchte darauf zu achten, dass bei einem Mieterwechsel die Verteilung der Nationalitäten gleich blieb. Dennoch haben sich aufgrund der Heterogenität der Bewohnerschaft kleinere und grössere Konflikte ergeben. Konfliktpunkte waren zum Beispiel Fussballspielen im Innenhof, unterschiedliche Beteiligung im Hausverein und bei der Selbstverwaltung, aber auch Verständigungsschwierigkeiten zwischen der schweizerischen und der ausländischen Mieterschaft. Denn „soziale Durchmischung heisst noch nicht soziale Integration, wenn damit gegenseitiges Verständnis und Akzeptanz kultureller Besonderheiten gemeint ist“ (Gysi et al., 2000, S. 71). Gleichzeitig konnte festgestellt werden, dass Bewohner, die sich im Hausverein aktiv mit der Nachbarschaft aus anderer Herkunft auseinandersetzten, durchaus sehr positive Erfahrungen machen konnten. Trotz einzelner Konflikte ist die Situation nie soweit eskaliert, dass ein Hausverein aufgrund von Sprach- oder kulturellen



Schwierigkeiten aufgelöst werden musste. Im Gegenteil: das Selbstverwaltungsmodell funktionierte auf der Ebene des Hausvereins erstaunlich gut und förderte Nachbarschaftshilfe und soziale Kontakte. Auf Siedlungsebene waren die Ergebnisse der Selbstverwaltung jedoch weniger zufrieden stellend. Ein weiteres Ziel, das bei der Wohnsiedlung Davidsboden erreicht werden sollte, war eine hohe Stabilitätsrate der Wohnbevölkerung. Obwohl die Mobilitätsrate unter dem schweizerischen Durchschnitt lag, überstieg sie dennoch den Mittelwert der bei Wohneigentum erreicht wird. Wie andernorts ebenfalls beobachtet, war bei kleinen Wohnungen die Wechselrate höher. Als mögliche Gründe dafür nennen die Verwaltungen den hohen Ausländeranteil oder die Lage der Siedlung im benachteiligten St. Johann-Quartier, das sich durch eine dichte Überbauung, wenig Grünflächen und starke Verkehrsbelastung auszeichnet. Gemäss den Autorinnen der Evaluationsstudie können die Verwaltungen aber zufrieden sein, weil nach acht Jahren immerhin noch jede dritte Wohnung mit Erstmietern besetzt war. Gysi et al. (2000) halten ebenfalls fest, dass die Siedlung eine positive Ausstrahlung auf das St. Johann-Quartier hat und die Eigentümer mit der Wohnsiedlung Davidsboden eine Pionierleistung erbracht haben.

Neben dem BWO hat auch die Eidgenössische Ausländerkommission das Augenmerk auf die Probleme der sozialen Integration im Bereich Wohnen gelegt und das Jahr 2004 ins Zeichen des Themas „Integration und Habitat“ gestellt. Die Schwerpunkte lagen auf der Analyse der Wohnsituation der ausländischen Bevölkerung in der Schweiz, der Stadt- und Quartierentwicklung und dem öffentlichen Diskurs bzw. der Wohnpolitik (Prodoliet, 2004). Von besonderer Relevanz ist im Zusammenhang mit der vorliegenden Arbeit die Frage nach dem Vorgehen von Schlichtungsstellen bei Streitigkeiten in Mieterangelegenheiten mit ausländischer Mieterschaft. Es ergaben sich Projekte auf Quartierebene, von denen ein Beispiel im Kapitel 2.2 geschildert wird.

Weiter haben in den letzten Jahren auch mehrere Nationalfondsprojekte sowie Projekte von Schweizer Hochschulen bzw. Fachhochschulen Themen wie „soziale Integration“ oder „Quartierentwicklung“ erforscht. Zu den Nationalfondsprojekten zählt beispielsweise eine bereits abgeschlossene Arbeit des ethnologischen Seminars der Universität Zürich mit dem Titel „Integration – Segregation. Interkulturelle Beziehungen in Basel, Bern und Zürich“ (SNF) oder das 2005 lancierte Projekt der Hochschule für Pädagogik und Soziale Arbeit beider Basel, das den „Nutzen von sozialem Kapital bei der nachhaltigen Quartierentwicklung“ thematisiert (HPSABB). Seitens der Hochschulen ist etwa das von der HS für Technik, Wirtschaft und Soziale Arbeit St. Gallen initiiertes Projekt „Instrumententwicklung für die Befragung eines Standquartiers“ zu nennen.

Schliesslich hat sich eine Diplomarbeit der Hochschule für Soziale Arbeit Bern mit dem Titel „Nachbarschaft unter nachteilhaften Wohnbedingungen“ mit dem Berner Westquartier Betlehemacker befasst, das in der vorliegenden Arbeit ebenfalls untersucht wurde (Ammann & Jutzeler, 2003). Im Zentrum dieser Studie stehen die Fragen, wie sich die Faktoren hohe Wohndichte, starke soziale Kontrolle und Konzentration benachteiligter Bevölkerungsgruppen auf die Wohnbedingungen auswirken und welches die Charakteristiken der nachbarschaftlichen Beziehungen sind. Die Autorinnen untersuchten die Wohnbedingungen und die nachbarschaftlichen Beziehungen des Quartiers anhand von statistischen Daten, Quartierbroschüren



und quantitativen Befragungen. Nach Riege und Schubert (2002) sind gewisse räumliche Bedingungen (z.B. schlechte Bausubstanz) und die Zusammensetzung der Bewohnerschaft (z.B. Sozialhilfe beziehende Personen) charakteristisch für die „Nachteilhaftigkeit“ von Siedlungen. Die Analyse des Quartiers Betlehemacker hat wenige städtebauliche Probleme festgestellt, weil es über eine gute Infrastruktur und Erreichbarkeit durch öffentliche Verkehrsmittel verfügt. Ausserdem finden sich ausreichend Grünflächen. Nachteilig wirken sich in erster Linie die mehrstöckigen Wohnblöcke mit grosser Wohndichte aus, wo die Schalldurchlässigkeit und die soziale Kontrolle relativ hoch sind. Ebenfalls werden fehlende Gestaltungsmöglichkeiten im Quartier und die Immissions- und Lärmbelastung durch Zufahrtsstrassen als negativ empfunden. Bezüglich der Zusammensetzung der Bewohnerschaft zeigt sich, dass im Vergleich zur gesamten Stadt Bern ein relativ grosser Anteil von benachteiligten Menschen im Betlehemacker wohnt. Eine abschliessende Beurteilung der Wohnbedingungen wagten die Autorinnen jedoch nicht. Sie betonen, dass dazu die subjektive Einschätzung des Quartiers durch die Bewohner selbst und diejenige der übrigen Stadt Bern berücksichtigt werden müsste. Mittels einer Mieterbefragung in einem ausgewählten Wohnblock gingen Ammann und Jutzeler der Frage nach, ob die Bewohnerschaft Kontakt zu ihren Nachbarn aufnehmen, wenn sie etwas benötigen. Alle gaben an, eine Ansprechperson im Quartier zu haben. In den meisten Fällen beruhten die entsprechenden Kontakte jedoch nicht auf Gegenseitigkeit. Dies weist darauf hin, dass das nachbarschaftliche Netzwerk nur schwach ausgebildet ist und nur eine Kerngruppe über mehrere und gegenseitige nachbarschaftliche Kontakte verfügt. Die aufgrund der Ergebnisse aufgestellte Hypothese, dass zufolge „nachteilhafte Wohnbedingungen“ das nachbarschaftliche Beziehungsnetz negativ beeinflussen können, bedarf Ammann und Jutzeler zufolge jedoch der Überprüfung. Diese Diplomarbeit gab schliesslich Anstoss zur Formulierung des vorliegenden Forschungsprojektes.

Die eben kurz beschriebenen Projekte befassen sich in erster Linie mit der Entwicklung von Wohnquartieren und der darin bestehenden Problematik von Leerständen und Desintegrationsprozessen. Mit verschiedenen Massnahmen versuchen sie auf architektonischer, sozioökonomischer und psychologischer Ebene das Renommee von Quartieren bzw. deren Wohnattraktivität zu verbessern. Die Sozialforschung befasste sich bisher jedoch nicht schwerpunktmässig mit Nachbarschaftskonflikten, sondern eher mit angrenzenden Themen wie der sozialen Integration oder der Quartierentwicklung. Die vorliegende Arbeit versucht, diese Lücke zu schliessen und die verschiedenen Aspekte von Nachbarschaftskonflikten einer detaillierten Analyse zu unterziehen.



4. Kontextbeschreibung: Bern und seine Quartiere

Wie aus den bisherigen Ausführungen ersichtlich, ist von einem massgeblichen Einfluss des räumlichen und sozialen Kontexts, d.h. des Wohnumfelds, auf nachbarschaftliche Beziehungen auszugehen. Aufgrund dessen wird in diesem Kapitel eine Kontextbeschreibung des ausgewählten Untersuchungsfeldes (Stadt Bern, Postleitzahl 3000-3027) vorgenommen. Zuerst wird die Gliederung der Stadt Bern in Quartier bzw. statistische Bezirke beschrieben. Danach folgen Angaben zu den wichtigsten Kennziffern der Stadt Bern und deren Bevölkerung und zu den verschiedenen Quartierorganisationen und -zentren, wo sich die Bewohnerschaft aktiv an der Quartiergestaltung beteiligen kann. Den Abschluss bildet eine Zusammenfassung der für die Untersuchung relevanten Ergebnisse aus den Einwohnerbefragungen der Jahre 1999-2000.



4.1 Stadtteile und Stadtquartiere

Die Stadt Bern gliedert sich in die folgenden sechs Stadtteile: Innere Stadt, Länggasse-Felsenau, Mattenhof-Weissenbühl, Kirchenfeld-Schosshalde, Breitenrain-Lorraine und Bümpliz-Oberbottigen. Darin enthalten sind 32 statistische Bezirke bzw. 284 (Volkszählungs-) Quartiere. Die Abbildung 1 gibt die örtliche Einordnung der Stadtteile und statistischen Bezirke in der Stadt Bern wieder. Die Stadtteile weisen, wie aus Tabelle 1 hervorgeht, sehr ungleich hohe Bevölkerungszahlen auf.

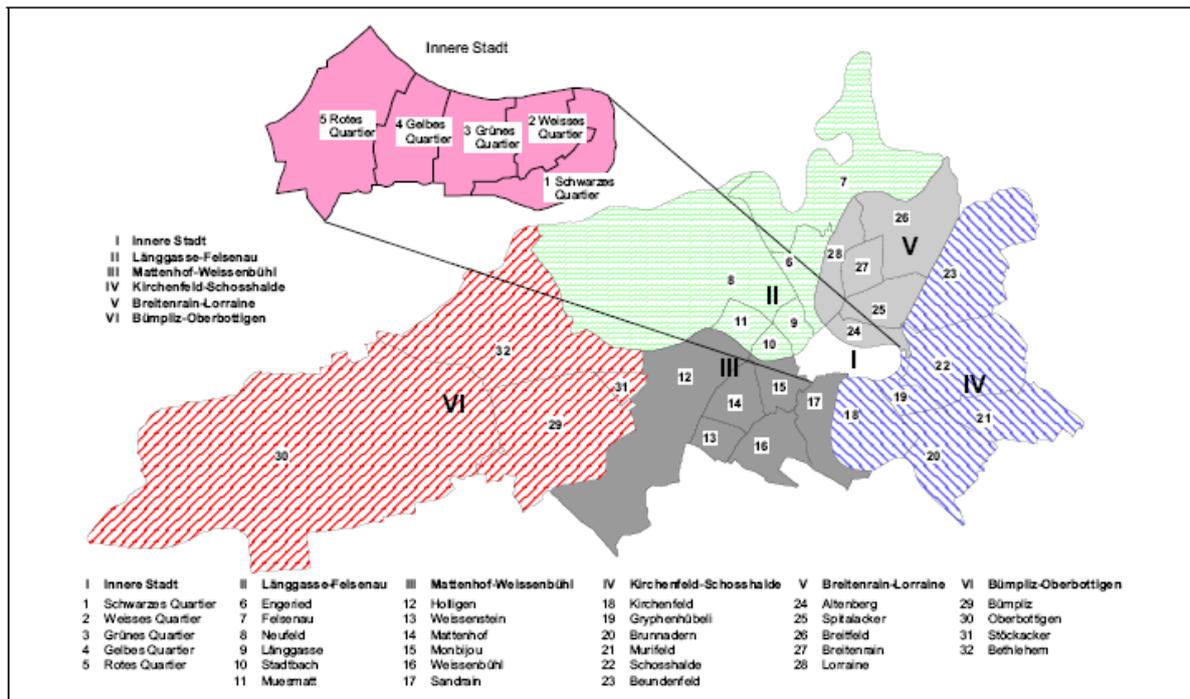


Abbildung 1: Aufgliederung der Stadt Bern in Stadtteile und Stadtbezirke (Statistikdienste der Stadt Bern)

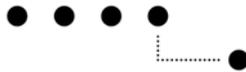


Tabelle 1: Anzahl Personen pro Stadtteil im Jahre 2004 (Statistikdienste der Stadt Bern, 2005a)

Stadtteil	Anzahl Personen
Innere Stadt	3 811
Länggasse-Felsenau	17 789
Mattenhof-Weissenbühl	26 936
Kirchenfeld-Schosshalde	23 385
Breitenrain-Lorraine	24 035
Bümpliz-Oberbottigen	31 396

4.2 Bern in Zahlen

Ende 2005 belief sich der Bevölkerungsbestand der Stadt Bern auf 127 421 Personen. 53.1% davon waren weiblich. Im Vergleich zum Jahr 2004 hat die Wohnbevölkerung um 41 Personen zugenommen. Der Anteil ausländischer Wohnbevölkerung lag bei 21.3%. Die ausländische Wohnbevölkerung stammt zu 45% aus den fünf Nationen Italien, Deutschland, Spanien, Österreich und Frankreich. Die übrigen 55% entfallen auf rund 150 Länder, wovon die Mehrheit aus dem Gebiet des ehemaligen Jugoslawien, aus Portugal oder aus der Türkei eingewandert ist. In Tabelle 2 sind die Prozentanteile des weiblichen Geschlechts und der ausländischen Nationalitäten pro Stadtteil festgehalten

Tabelle 2: Geschlechterverteilung und Prozentanteile der ausländischen Wohnbevölkerung pro Quartier 2004 (Statistikdienste der Stadt Bern, 2005a; 2005b)

Stadtteil	Frauen	Männer	Ausländische Wohnbevölkerung
Innere Stadt	46.9%	53.1%	17.9%
Länggasse-Felsenau	53.7%	46.3%	17.1%
Mattenhof-Weissenbühl	52.8%	47.2%	22.4%
Kirchenfeld-Schosshalde	54.8%	45.2%	13.4%
Breitenrain-Lorraine	53.6%	46.4%	19.4%
Bümpliz-Oberbottigen	52.1%	47.9%	30.8%

Die gesamtstädtische Arbeitslosenquote belief sich gemäss Regionalem Arbeitsvermittlungszentrum (RAV) Ende Dezember 2004 auf 4.4%. Je nach statistischem Bezirk schwankt diese Angabe jedoch zwischen 1.7% (Bezirk Brunnadern) und 7.1% (Bezirk Betlehem) (Gächter, 2005a). Die Tabelle 3 gibt Aufschluss über die räumliche Verteilung der Arbeitslosenquote.

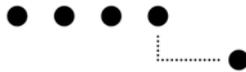


Tabelle 3: Arbeitslosenquote Ende Jahr 2004 pro Stadtteil (Gächter, 2005a)

Stadtteil	Arbeitslosenquote
Innere Stadt	3.1%
Länggasse-Felsenau	3.5%
Mattenhof-Weissenbühl	4.3%
Kirchenfeld-Schosshalde	2.9%
Breitenrain-Lorraine	4.0%
Bümpliz-Oberbottigen	6.7%

Der soziale Status, der die Stellung im Beruf und die höchste abgeschlossene Ausbildung abbildet, variiert ebenfalls zwischen den einzelnen Stadtteilen und statistischen Bezirken. Der höchste Wert des (synthetischen) Statusfaktors findet sich 2005 im Kirchenfeld und der niedrigste in Betlehem, wobei auch in den Bezirken Bümpliz, Stöckacker und Holligen ein tiefer sozialer Status herrscht (Gächter, 2005b). Die Abbildung 2 zeigt den sozialen Status pro Bezirk.

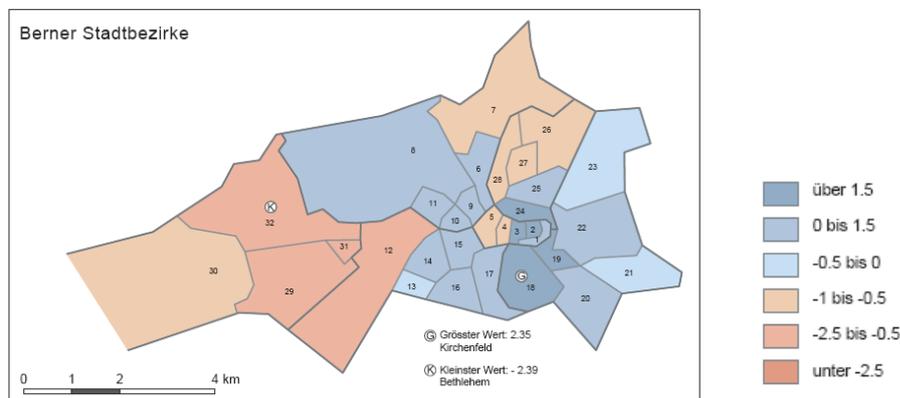


Abbildung 2: Sozialer Status (Faktor gebildet aus Stellung im Beruf und der höchsten abgeschlossenen Ausbildung) im Jahr 2005 pro statistischem Bezirk (Gächter, 2005b)

Der Leerwohnungsbestand hat 2005 gegenüber dem Vorjahr um 13.1% zugenommen. Am 1. Juni 2005 standen insgesamt 388 Wohnungen leer und die Leerwohnungsziffer belief sich auf 0.53%. Die höchste Zahl von leer stehenden Objekten weist der Stadtteil Bümpliz-Oberbottigen, die höchste Leerwohnungsziffer³ jedoch die Innenstadt auf (Matter & Eichhorn, 2005). In Tabelle 4 sind die Anzahl der Leerwohnungen und die Leerwohnungsziffer pro Stadtteil dargestellt.

³ Die Leerwohnungsziffer meint den Anteil der Leerwohnungen am Gesamtbestand der Wohnungen der betreffenden Grösse (Matter & Eichhorn, 2005).



Tabelle 4: Anzahl Leerwohnungen und Leerwohnungsziffer pro Stadtteil (Matter & Eichhorn, 2005)

Stadtteil	Anzahl Leerwohnungen	Leerwohnungsziffer
Innere Stadt	20	0.69%
Länggasse-Felsenau	51	0.47%
Mattenhof-Weissenbühl	97	0.59%
Kirchenfeld-Schosshalde	70	0.53%
Breitenrain-Lorraine	52	0.36%
Bümpliz-Oberbottigen	98	0.63%

Die Wohnraumfläche, über die eine Person in der Stadt Bern im Durchschnitt verfügt, beträgt 44 Quadratmeter (Statistikdienste der Stadt Bern, 2003).

4.3 Organisation auf Quartierebene

In den verschiedenen Stadtteilen bestehen verschiedene Quartierorganisationen und Quartierzentren, wovon hier nicht alle erwähnt werden können. Im Stadtteil II etwa gibt es die Quartierkommission Länggasse, die sich für den Dialog zwischen der Bevölkerung und der Stadtverwaltung engagiert. Die Quartierorganisation QM3 ist ein Zusammenschluss von 26 Organisationen und Parteien im Stadtteil III und ebenfalls offizielles Ansprechorgan für die Stadtverwaltung. Zwei weitere Quartierorganisationen bestehen im Stadtteil IV (Quartiervertretung Stadtteil IV) und im Stadtteil VI (Gäbelbachverein). Die Quartierzentren haben in erster Linie das Ziel, Begegnungsorte für Menschen aller sozialen Schichten und Nationen zu schaffen. Zwei Beispiele dafür sind im Stadtteil V der Breitsch-Träff und im Stadtteil VI das Quartierzentrum Tscharnergut.

Die Vereinigung für Beratung, Integrationshilfe und Gemeinwesenarbeit Bern (VBG), in diesem Projekt verantwortlich für das Arbeitspaket 200, ist ebenfalls auf Quartierebene tätig. Sie fördert das gute Zusammenleben im Quartier und in der Nachbarschaft und unterstützt verschiedene Quartierprojekte. Ein Beispiel dafür ist das Integrationsprojekt „Nähatelier für Migrantinnen“ der Quartierarbeit Bern Nord. Ebenfalls hat die VBG im Stadtteil VI die Konfliktberatungsstelle *fairhandeln* eröffnet und das Projekt „Chili-Quartier im Tscharni“⁴ lanciert, das im Kontext der vorliegenden Arbeit von besonderem Interesse ist. Das Projekt mit dem Schweizerischen Roten Kreuz als Trägerschaft, das wie im Kapitel 2.1.2 erwähnt im Rahmen des Jahresthemas „Integration und Habitat“ der Eidgenössischen Ausländerkommission (EKA) lanciert wurde, widmet sich der Problematik von Nachbarschaftskonflikten. Um die Baugenossenschaft bei der Lösung von Konflikten zwischen verschiedenen Mietparteien zu unterstützen, werden eine Anlaufstelle zur konstruktiven Konfliktbearbeitung und ein Mediationsdienst für die Quartierbevölkerung aufgebaut. Das Echo der Quartierbevölkerung auf das Projekt ist sehr positiv: „Mit «chili in Quartieren» hätte Herr Bucher vielleicht schon eher das Gespräch mit seiner Mitbewohnerschaft gesucht und mit ihnen das Waschküchen-

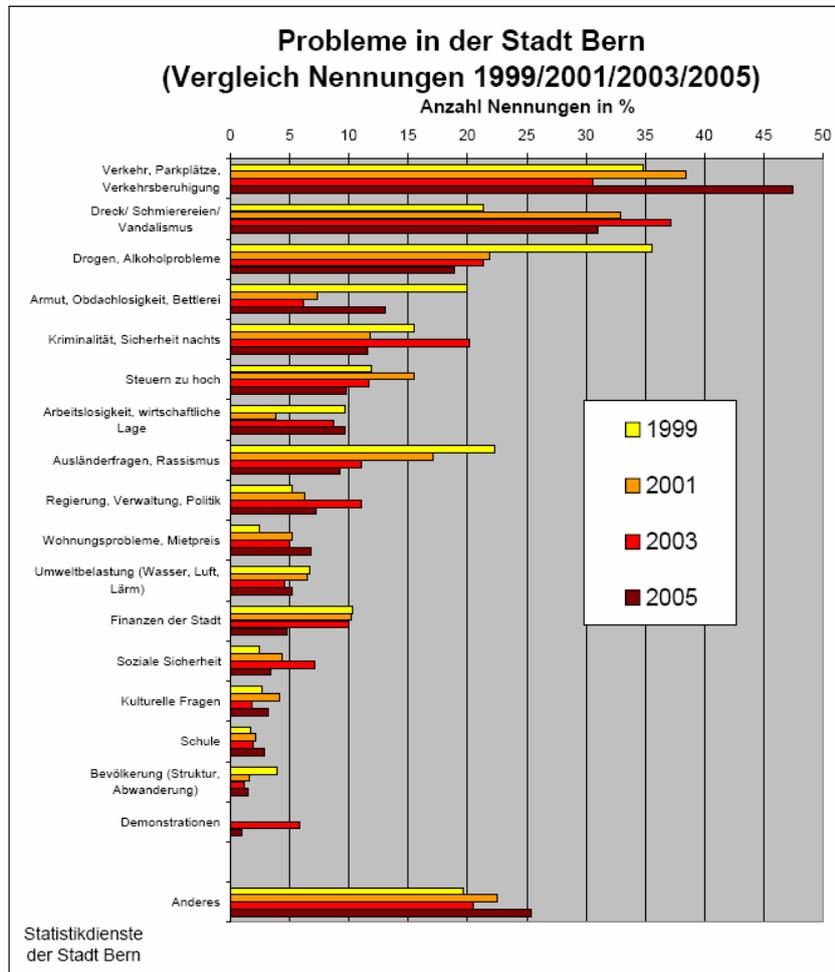
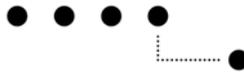
⁴ Das hier untersuchte Quartier Tscharnergut liegt im westlichen Teil der Stadt Bern. Einige Liegenschaften dieses Quartiers bilden ebenfalls einen Teil der Stichprobe der vorliegenden Arbeit.



problem oder seinen Ärger über das überstellte Treppenhaus thematisiert. Vielleicht hätte man dann gemeinsam beschlossen, die Kinderwagen, Fahrräder und Spielkiste in ein leer stehendes Kellerabteil zu räumen. Oder für die vergessene Wäsche einen leeren Korb bereitzustellen.“ (Schweizerisches Rotes Kreuz).

4.4 Wahrnehmung der Stadt Bern durch ihre Einwohnerschaft

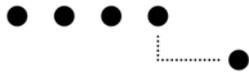
Im Mai und Juni 2005 wurde von den Statistikdiensten der Stadt Bern die achte Einwohnerbefragung durchgeführt (N=1007 telefonische Interviews). In dieser Befragung konnte die Einwohnerschaft Berns Einschätzungen zu positiven Punkten und Problemen der Stadt Bern abgeben. Insgesamt geben 96% der Befragten an, gerne in Bern zu leben. Als Positive Punkte genannt werden die schöne Stadt (32%), die überschaubare Grösse der Stadt (25%), die Stimmung (20%) und die grüne Stadt (16%). Am zufriedensten sind die Bernerinnen und Berner mit den Lebensbedingungen und den Einrichtungen wie öffentliche Verkehrsmittel und Abfallbeseitigung. Am wenigsten zufrieden sind sie mit den Parkplätzen in der Innenstadt, dem Wohnungsangebot und dem Kinderbetreuungsangebot. Als grösstes Problem der Stadt wird der Verkehr genannt (47%), gefolgt von „Dreck, Schmierereien und Vandalismus“ (31%) und „Drogen, Alkoholprobleme“ (19%). Auf den nächsten Rängen folgen „Armut, Obdachlosigkeit, Bettlerei“ und „Kriminalität, Sicherheit nachts“. Die gesamte Übersicht der genannten Probleme in den Einwohnerbefragungen 99-05 können der folgenden Abbildung 3 entnommen werden:



19.07.2005
2140EwBefrProbl.xls

Abbildung 3: Probleme in der Stadt Bern 99-05 (Statistikdienste der Stadt Bern, 2005c)

In der Einwohnerbefragung sind neben der Problemeinschätzung auch Fragen zu Bereichen gestellt worden, in welchen aus der Sicht der Berner Einwohnerschaft zu wenig unternommen wird. Bei diesen Fragen sehen die Befragten bei den Massnahmen gegen den Drogenmissbrauch und Massnahmen zur Schaffung von Arbeitsplätzen am meisten Handlungsbedarf (Statistikdienste der Stadt Bern, 2005c).





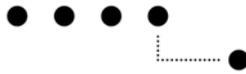
5. Fragestellungen und Ziele

Das Modul 3 trägt zum Gesamtziel des Arbeitspakets 400 bei, ein Instrumentarium für die Installation eines Frühwarnsystems bei Mieterstreitigkeiten zu entwickeln. Anhand einer retrospektiven Analyse von Mieterdossiers der FAMBAU und der Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern sind folgende Fragestellungen untersucht worden:

1. Welches sind die Eigenschaften der erfassten Konfliktfälle (Eigenschaften und Lebensumstände der Mieterin oder des Mieters, des Mietverhältnisses, des Mietobjekts, Rolle im Konflikt, Konfliktdauer, -kategorie, -status, -ort, -grund, Kommunikationsart und Verhaltensdynamik (Beschwerdeführende und beschuldigte Person), Schaden)?
2. Wie können Konflikte zwischen Mietparteien im Spiegel der Beschwerde- und Eingabepaxis bei der FAMBAU und der Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern beschrieben und typisiert werden?
3. Welches Verhalten der beteiligten Akteure (Beschwerdeführende und beschuldigte Person) ist in den Dossiers ersichtlich? Unterscheidet sich die dokumentierte Kommunikationsart und Verhaltensdynamik der Beschwerdeführenden und Beschuldigten?
4. Welche formellen und informellen Massnahmen werden gemäss Dossiers zur Konfliktregelung ergriffen?
5. Welche Massnahmen tragen zu einer Konfliktlösung bei?
6. Welchen Einfluss haben individuelle Merkmale wie Alter, Wohndauer, Nationalität, sozioökonomischer Status etc. auf die Tatsache, dass im Dossier a) kein Konflikt, b) ein (einseitiger) Beschwerdefall c) ein (schwerwiegenderer) Streitfall erfasst wurde?
7. Welchen Einfluss haben individuelle Merkmale wie Alter, Wohndauer, Nationalität, sozioökonomischer Status etc. auf die im Dossier ersichtliche Information zum Konfliktausgang und zur Art der ergriffenen Massnahmen?
8. Inwieweit treten bestimmte Personenkategorien in Abhängigkeit des in den Dossiers ersichtlichen Konfliktausgangs und der getroffenen Massnahmen dominant in Erscheinung?
9. Welchen Einfluss haben kontextuelle Merkmale wie Eigenschaften des Mietobjekts (der Liegenschaft und des Quartiers) auf die Tatsache, dass im Dossier a) kein Konflikt, b) eine einmalige Beschwerde c) ein Streitfall erfasst wurde?
10. Welchen Einfluss haben kontextuelle Merkmale wie Eigenschaften des Mietobjekts (der Liegenschaft und des Quartiers) auf den Konfliktgrund?
11. Welchen Einfluss haben kontextuelle Merkmale wie Eigenschaften des Mietobjekts (der Liegenschaft und des Quartiers) auf die im Dossier ersichtliche Information zum Konfliktausgang und zur Art der ergriffenen Massnahmen?



Eine weitere Zielsetzung dieses Forschungsberichts besteht in der Darstellung erster Ergebnisse der Zusammenführung der Daten aus dem Arbeitspaket 100 und 400. Einerseits soll die Auswertung der zusammengeführten Daten die Erkenntnisse der soeben präsentierten Fragestellungen 9 bis 11 ergänzen, andererseits eine erste Validierung des im Arbeitspaket 100 entwickelten Kriterienkatalogs zur Beurteilung von Siedlungen stattfinden.



6. Methodisches Vorgehen

6.1 Stichprobe

6.1.1 Methodisches Vorgehen bei der Stichprobenauswahl

Als Basis für die Ziehung der Stichprobe dienten sämtliche Mietverhältnisse (d.h. Wohnungen und Einfamilienhäuser) der beiden als Auftraggeber und Praxispartner in das Projekt eingebundenen Liegenschaftsverwaltungen, der FAMBAU und der Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern (LVB). Dabei wurde das Einzugsgebiet auf die Stadt Bern (Postleitzahlen 3000-3027) beschränkt. Die Grundgesamtheit beinhaltet somit 1828 Mietobjekte der FAMBAU in den Zonen Bern Stadt, Bern West und Bern Ost und 3300 Mietwohnungen der LVB in den Bereichen Bern West, Oberes Murifeld und Wyler, ausserdem einige Wohnungen für gehobene Ansprüche in der Altstadt und im Umfeld von Grünanlagen. Eine ausführliche Beschreibung der strukturellen Quartiermerkmale findet sich unter Punkt 4 dieses Berichts.

Die zu ziehende Zufallsstichprobe aus der beschriebenen Grundgesamtheit von Mietverhältnissen, welche nicht vor dem Jahr 2000 beendet, aber auch nicht nach 2004 begründet worden sind, sollte rund 300 Konfliktfälle enthalten. Da der von den Liegenschaftsverwaltungen geschätzte Anteil an Konfliktfällen bei 10% angesetzt wurde, erschien eine Stichprobe im Umfang von 3000 Dossiers als angemessen. In einem Pretest von 100 zufällig gezogenen Dossiers (je 50 von beiden Liegenschaftsverwaltungen) wurde überprüft, ob sich die 10%-Annahme bestätigte. Es zeigte sich, dass ein Anteil von ca. 18% der untersuchten Dossiers Konfliktinformationen enthielt, der Anteil schwerwiegender Konflikte lag bei ca. 2-4%. Gleichwohl wurde an der Gesamtgrösse von 3000 Dossiers festgehalten (je 1500 von beiden Liegenschaftsverwaltungen). Die Stichprobenziehung erfolgte durch die EDV-Verantwortlichen der beiden Liegenschaftsverwaltungen, welche entsprechend der von uns vorgegebenen Selektionskriterien eine Liste mit 1500 Mieternummern erstellten.

Von den 3000 ausgewählten Dossiers gingen N=2030 in die Analysen ein, davon entfallen 1378 (68%) Fälle auf die FAMBAU und 652 (32%) auf die Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern (LVB). Der Ausfall von rund 33 Prozent hat unterschiedliche Ursachen. Zu Beginn der Datenerhebung bei der Stichprobe der LVB war das Forschungsteam mit der Schwierigkeit konfrontiert, dass aufgrund der Mieterverwaltungspraxis der LVB gewisse Mieternummern in der Stichprobe für dieselbe Wohnung mehrfach vorhanden waren. Zusätzlich enthielt die gezogene Stichprobe nur Dossiers, welche zwischen dem Jahr 2000 und 2004 begannen (anstatt solche auszuschliessen, welche vor 2000 endeten und nach 2004 begannen). Die Stichprobe musste um die mehrfach vorhandenen Mieternummern reduziert und die Daten des Ein- und Auszuges anhand der Mieterdatenbank korrigiert werden. Eine weitere Schwierigkeit ergab sich aus der Tatsache, dass die zu den 1500 Mieternummern exportierten Angaben aus der Mieterdatenbank, die erst mit grosser zeitlicher Verzögerung eintrafen, nicht wie beauftragt zu den 1500 ursprünglich gezogenen Mieternummern, sondern für eine neue Stichprobe von 1500 Mieternummern exportiert worden waren. Aus organisatorischen Gründen wurde mit der neuen Stichprobe, welche ebenfalls mit grossem Zeitaufwand



nach mehrfach selektionierten Mieternummern bereinigt werden musste, weitergearbeitet (n=1032). Im Laufe der Datenerhebung kam es zu weiteren Ausfällen: unauffindbare Dossiers (Abgabe der Verwaltung an Dritte oder andere Liegenschaftsverwaltung; z.B. Ährenweg, Altenbergstrasse und Berchtoldstrasse) und fehlende Korrespondenz abgeschlossener Mietverhältnisse (z.B. nicht aufgenommen oder ggf. wegen Platznot entfernt). Aufgrund der durch die genannten organisatorischen Probleme verursachten zeitlichen Verzögerung und der Tatsache, dass durchschnittlich ca. 18% anstatt der prognostizierten 10% Konfliktfälle erfasst wurden, ist die Datenerhebung bei der LVB bei n=652 (anstatt bei den geplanten 1500) abgebrochen worden.

Auch bei der Stichprobe der FAMBAU sind Ausfälle zu verzeichnen (n=122), weil bei einigen Mieterdossiers die exportierten Daten nicht mit dem Dossier übereingestimmt haben. Zuletzt muss darauf hingewiesen werden, dass ein kleiner Anteil der Ausfälle u. a. auf Prozessverluste bei der Erhebung zurückzuführen ist.

6.1.2 Räumliche Lokalisierung der Stichprobe

Wie bereits erwähnt beschränkt sich das Einzugsgebiet der Stichprobe auf die Stadt Bern (Postleitzahlen 3000-3027) und auf die Liegenschaften im Besitz der FAMBAU und der Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern. Abbildung 4 zeigt die Verteilung der entsprechenden Liegenschaften auf das Stadtgebiet.

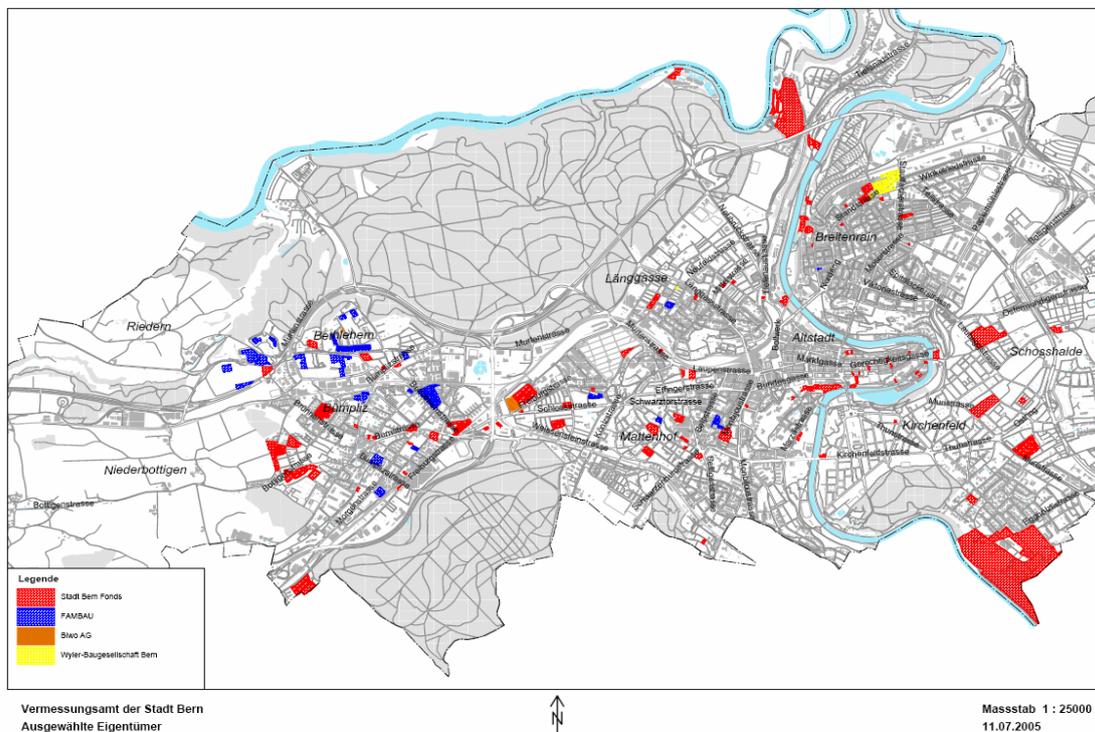
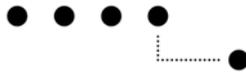


Abbildung 4: Lokalisierung der Liegenschaften der FAMBAU und der Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern



Im Folgenden werden die Eigenschaften der Stichprobe pro Stadtteil beschrieben⁵. Zur Unterstützung der Verortungen der Teilstichproben wird an dieser Stelle nochmals die Einteilung der Stadt Bern in Stadtteile und Quartiere (statistische Bezirke) aufgeführt (siehe Abbildung 5).

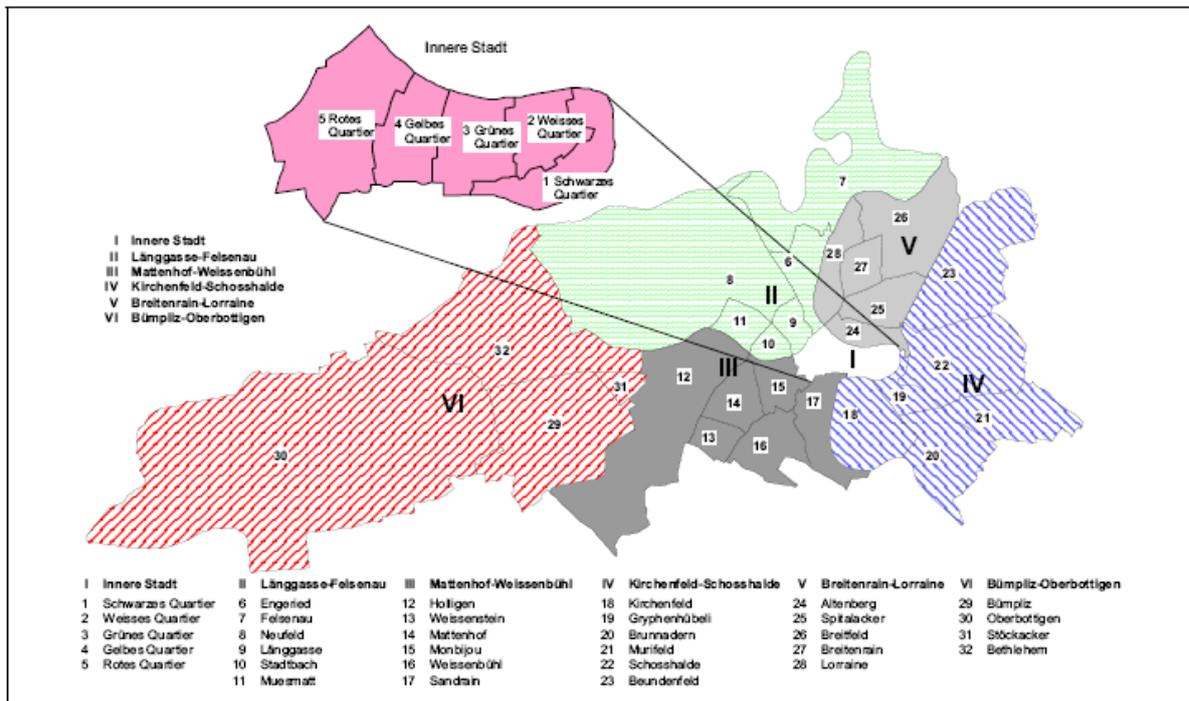
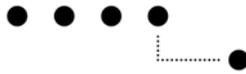


Abbildung 5: Aufgliederung der Stadt Bern in Stadtteile und Stadtbezirke (Statistikdienste der Stadt Bern)

Die Verteilung der erfassten Mieterdossiers auf die Stadtteile ist sehr unterschiedlich. In der Inneren Stadt sind lediglich 2%, in der Länggasse-Felsenau 3%, im Kirchenfeld-Schosshalde 4% und im Breitenrain-Lorraine 6% aller Dossiers erfasst worden. Der grosse Anteil der Stichprobe konzentriert sich auf den Stadtteil Bümpliz-Oberbottigen mit 67% aller Dossiers. Dazwischen steht der Mattenhof-Weissenbühl mit 18%. In Tabelle 1 im Anhang wird genauer beschrieben, wie viele Mieterdossiers insgesamt in jedem einzelnen Quartier erfasst worden sind. Die Verteilung der Stichprobe auf die Stadtteile entspricht tendenziell derjenigen aller Mietverhältnisse der beiden Liegenschaftsverwaltungen (insbesondere der FAMBAU) auf die Stadtteile und hat einen Zusammenhang mit der Grösse der Liegenschaften. Grosse Überbauungen mit mehreren Gebäuden und vielen Stockwerken sind hauptsächlich im Stadtteil Bümpliz-Oberbottigen zu finden.

Für die einzelnen Stadtteile werden nachfolgend die Alters- und Nationalitätsverteilungen in der Stichprobe dargestellt. Im Anhang (Tabellen 2 bis 3) sind die entsprechenden differenzierten Auswertungen pro Quar-

⁵ Im Hinblick auf die Darstellungen der Datenauswertungen zur Stichprobe, aber auch den Analysen zu den Fragestellungen sei darauf hingewiesen, dass aus unterschiedlichen Gründen fehlende Angaben nicht in die Berechnung einbezogen werden. Die Prozentangaben beziehen sich demnach auf das N (=100%), welches jeweils bei den Auswertungen und in den Tabellen angegeben wird.



tier zu finden. Von den 2030 erfassten Personen sind 75% Schweizer⁶. Abbildung 6 zeigt, dass das Verhältnis zwischen ausländischer und schweizerischer Mieterschaft in den verschiedenen Stadtteilen sehr unterschiedlich ausfällt.

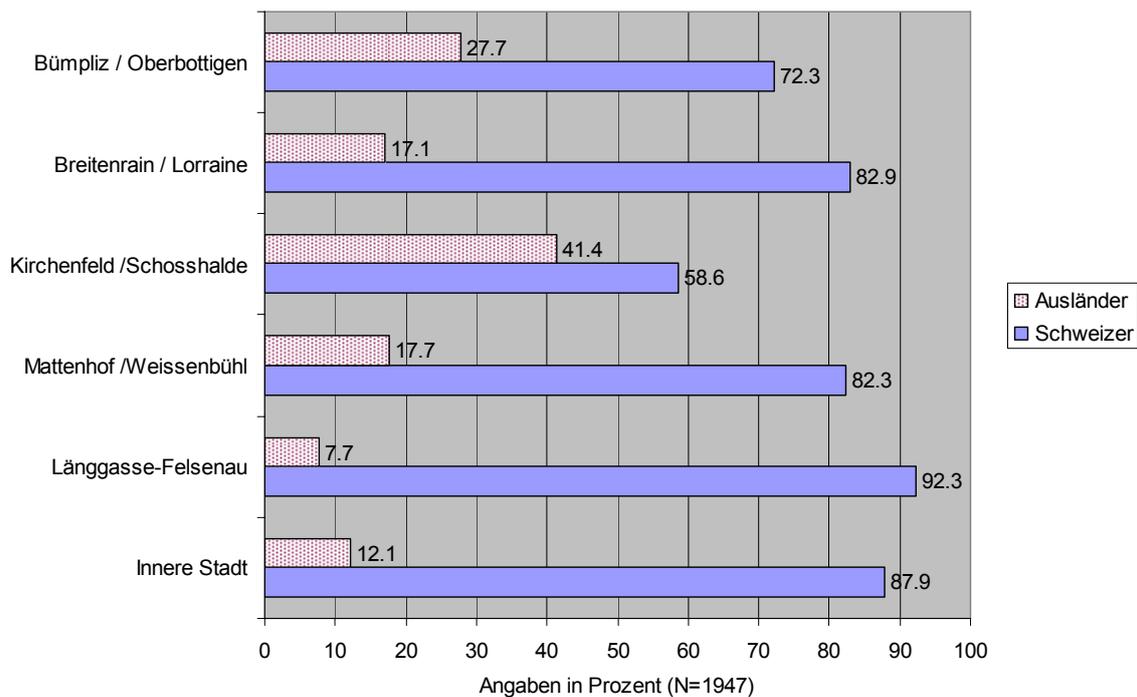


Abbildung 6: Stichprobenverteilung der Nationalitäten auf die Berner Stadtteile

Betrachtet man die Verteilung der gesamten ausländischen Bevölkerung auf die Stadtteile, so stellt man ebenso Unterschiede fest, jedoch zeigt sich ein anderes Muster. Am besten wird anhand der vorliegenden Stichprobe das Nationalitätsverhältnis im Stadtteil Bümpliz-Oberbottigen abgebildet (28% Ausländer in der Stichprobe, 31% in der gesamten Bewohnerschaft dieses Stadtteils). Im Breitenrain-Lorraine (17% resp. 19%), in der Inneren Stadt (12% resp. 18%) und im Mattenhof-Weissenbühl (18% resp. 22%) ist der Anteil der ausländischen Bevölkerung zwischen der Stichprobe und der gesamten Bewohnerschaft des Stadtteils annähernd vergleichbar. Hingegen ergeben sich erhebliche Unterschiede im Kirchenfeld-Schosshalde-Stadtteil: In der Stichprobe ist der Anteil an ausländischer Bevölkerung 41%, hingegen beläuft sich der Anteil der ausländischen Bevölkerung im Stadtteil lediglich auf 13%. Dieser Unterschied ist hauptsächlich damit zu erklären, dass sich in diesem Stadtteil viele ausländische Vertretungen befinden und diese eher von besser gestellten Bevölkerungsgruppen besiedelt ist. Anzunehmen ist, dass sich die Liegenschaften, in

⁶ Wird die Verteilung der Nationalitäten auf die Liegenschaftsverwaltungen verglichen, zeigt sich, dass 79% (n=1033) der untersuchten Mietverhältnisse bei der FAMBAU mit Schweizern bestehen, die restlichen 21% (n=277) verteilen sich auf verschiedene andere Nationalitäten. Das Verhältnis bei der LVB ist folgendermassen: 68% (n=434) Schweizer; 32% (n= 207) Ausländer.



welchen sich die ausländischen Vertretungen befinden und ggf. auch jene, in welchen deren Mitarbeiter wohnen, eher im Besitz der beiden grossen Liegenschaftsverwaltungen sind, während es sich bei den anderen Liegenschaften des Stadtteils hauptsächlich um kleineren Privatbesitz handelt.

Die Verteilung der vier Altersgruppen auf die verschiedenen Stadtteile (Tabelle 5) zeigt, dass die beiden Liegenschaftsverwaltungen im Stadtteil Bümpliz-Oberbottigen ihre älteste Mieterschaft haben (grösster Anteil über 65-Jähriger). Der Anteil der 40 bis 65-jährigen Mieter ist im Stadtteil Kirchenfeld-Schosshalde am höchsten, was mit der obigen Interpretation übereinstimmen würde, dass viele Diplomaten zur Mieterschaft zählen. Dass sich der grösste Anteil der 25 bis 40-Jährigen und Jüngeren auf die beiden Stadtteile Länggasse-Felsenau und Mattenhof-Weissenbühl verteilen ist nicht erstaunlich, da es sich um Stadtteile mit hohem Anteil an Studierenden handelt.

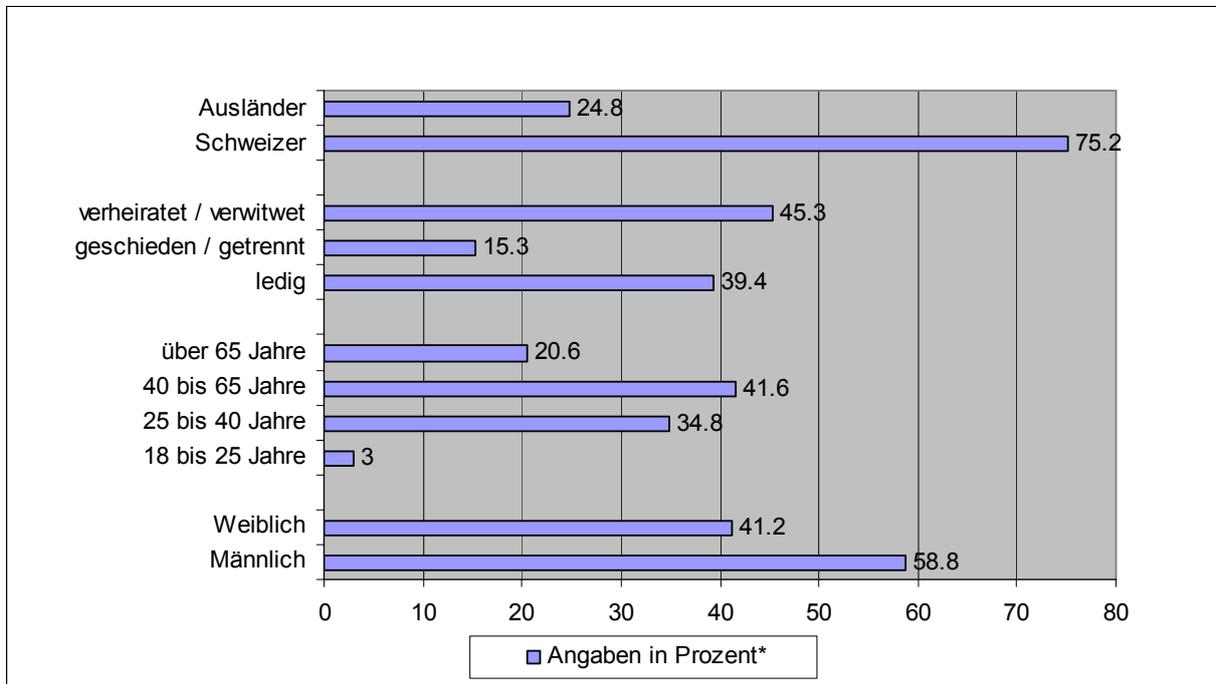
Tabelle 5: Altersverteilung der Stichprobe auf die Berner Stadtteile

Stadtteil	Alter in Jahren				Total
	18 – 25	25 – 40	40 – 65	älter als 65	
Innere Stadt	-	16 (48.5%)	15 (45.5%)	2 (6.1%)	33 (100%)
Länggasse-Felsenau	3 (4.6%)	37 (56.9%)	18 (27.7%)	7 (10.8%)	65 (100%)
Mattenhof-Weissenbühl	9 (2.5%)	186 (51%)	125 (34.2%)	45 (12.3%)	365 (100%)
Kirchenfeld-Schosshalde	-	28 (39.4%)	36 (50.7%)	7 (9.9%)	71 (100%)
Breitenrain-Lorraine	5 (4.4%)	62 (54.4%)	39 (34.2%)	8 (7%)	114 (100%)
Bümpliz-Oberbottigen	43 (3.2%)	361 (27%)	593 (44.4%)	340 (25.4%)	1337 (100%)

6.1.3 Beschreibung der Stichprobe

Allgemeiner Überblick

In der Stichprobe findet sich ein Anteil von 75% mit schweizerischer Nationalität. Damit liegt der Anteil an der ausländischen Mieterschaft etwas über dem durchschnittlichen Bevölkerungsanteil der Stadt Bern (21% im Jahre 2005). 59% der Hauptmieter sind männlich. Bei einem durchschnittlichen weiblichen Bevölkerungsanteil von 53% spricht dies für eine nach wie vor üblichere Hauptmieterschaft des männlichen Partners. Die grössten zwei Altersgruppen sind nicht überraschend die 40 bis 65-Jährigen mit 42% und die 25 bis 40-Jährigen mit 35%. Der Anteil an geschiedenen Personen beträgt 15%, während der Anteil der Verheirateten (inkl. Verwitweten) unwesentlich höher liegt als derjenige der Ledigen (45% resp. 39%). Die folgende Abbildung 7 fasst diese Ausführungen nochmals zusammen:



* Geschlecht (N=1965), Alter (N= 989), Zivilstand (N=1899), Nationalität (N=1951)

Abbildung 7: Zusammensetzung der Stichprobe nach Nationalität, Zivilstand, Alter, Geschlecht

Im Folgenden wird die Stichprobe näher bezüglich der Herkunft der ausländischen Bevölkerung betrachtet. Die folgende Tabelle 6 zeigt, aus welchen Ländern die ausländische Bevölkerung stammte und in welchen Stadtteilen sie wohnen. Die in der Stichprobe am häufigsten vertretene ausländische Staatsangehörigkeit ist diejenige Italiens. Es fällt auf, dass im Verhältnis mehr Ausländer im Stadtteil Bümpliz-Oberbottigen wohnen.

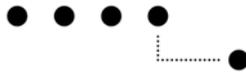
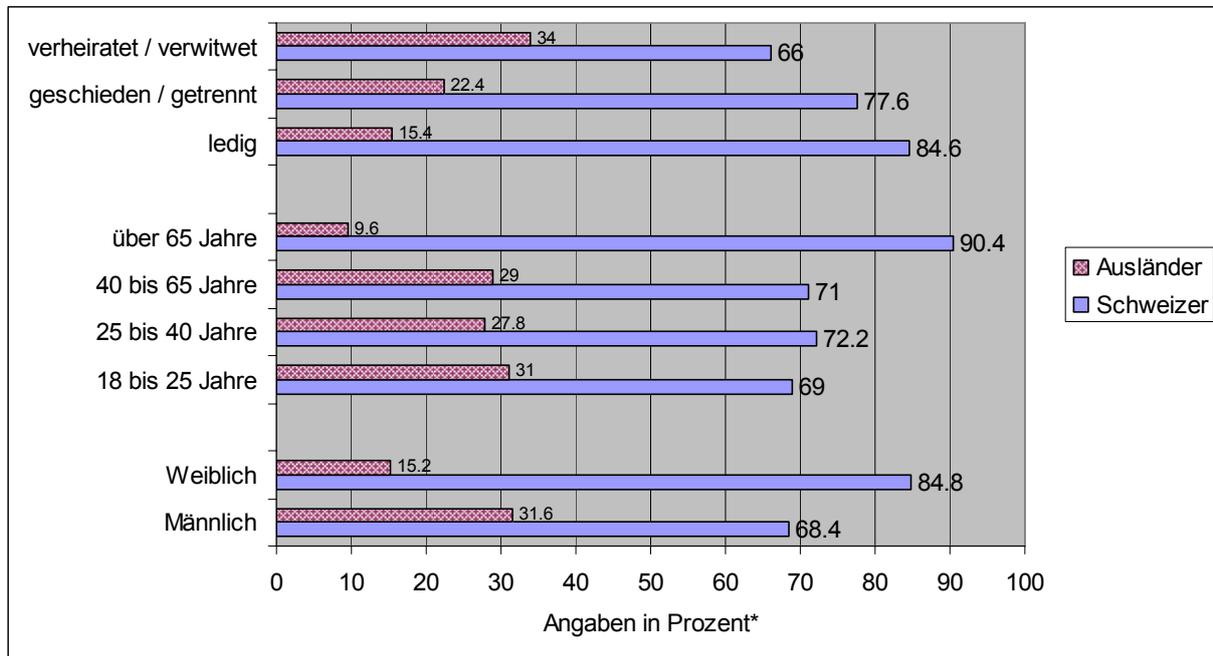


Tabelle 6: Nationalitäten verteilt auf die Stadtteile

	Total*	Innere Stadt	Länggasse- Felsenau	Mattenhof- Weissenbühl	Kirchenfeld- Schosshalde	Breitenrain- Lorraine	Bümpliz- Oberbottigen
Schweiz	1467 (75.2%)*	29 (2.0%)	60 (4.1%)	298 (20.3%)	41 (2.8%)	97 (6.6%)	940 (64.2%)
Italien	134 (6.9%)	0 (0.0%)	2 (1.5%)	20 (14.9%)	7 (5.2%)	6 (4.5%)	99 (73.9%)
Spanien	54 (2.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	8 (14.8%)	4 (7.4%)	2 (3.7%)	40 (74.1%)
Balkanstaaten	96 (4.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	7 (7.3%)	1 (1.0%)	4 (4.2%)	84 (87.5%)
Deutschland	28 (1.4%)	2 (7.1%)	1 (3.6%)	7 (25.0%)	2 (7.1%)	1 (3.6%)	15 (53.6%)
Türkei	25 (1.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (16%)	0 (0.0%)	1 (4%)	20 (80%)
Portugal	23 (1.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (4.4%)	0 (0.0%)	22 (95.6%)
Sri Lanka	20 (1.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (15.0%)	5 (25.0%)	1 (5.0%)	11 (55.0%)
Vietnam	16 (0.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (6.3%)	0 (0.0%)	15 (93.8%)
Restliches Mittel- /Nordeuropa	19 (1.0%)	2 (10.5%)	1 (5.3%)	3 (15.8%)	4 (21.1%)	2 (10.5%)	7 (36.8%)
Ost-Europa	9 (0.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (11.1%)	0 (0.0%)	8 (88.9%)
Afrika	18 (0.9%)	0 (0.0%)	1 (5.6%)	2 (11.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	15 (83.3%)
Mittel- /Südamerika	26 (1.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	8 (30.8%)	1 (3.8%)	1 (3.8%)	16 (61.5%)
Asien (inkl. Australien)	14 (0.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (14.3%)	2 (14.3%)	2 (14.3%)	8 (57.1%)

*Die Prozentangaben bei m Total beziehen sich auf die Gesamtstichprobe N=2030

In der nächsten Abbildung 8 ist die beschriebene Darstellung der soziodemographischen Angaben zusätzlich nach Nationalität (Schweizer vs. Ausländer) aufgegliedert. Der Anteil an ausländischen Personen ist bei den Männern, den 18 bis 25-Jährigen und den Verheirateten am höchsten. Dies entspricht der Realität insofern, als es vor allem junge Paare sind, welche in die Schweiz kommen, um sich hier eine neue Existenz aufzubauen.



* Zivilstand (N=1893), Alter (N= 1934), Geschlecht (N=1984)

Abbildung 8: Vergleich der Stichprobenpopulation in Bezug auf die Nationalität nach Zivilstand, Alter und Geschlecht (Referenz (100%) ist die einzelne Kategorie)

Bei der Dossiererfassung wurde ebenfalls notiert, wie viele Bewohner und wie viele Kinder in einer Wohnung leben. Die Erfassung dieser Variable gestaltete sich aufgrund unvollständiger Dokumentation eher schwierig. Auf dieser Grundlage konnte der Familienstatus codiert werden. Gemäss den vorhandenen Informationen lebten 894 (44%) Alleinstehende, 186 (9%) Alleinerziehende, 531 (26%) Paare oder 2er WG ohne Kinder, 297 (15%) Paare oder 2er WG mit Kindern, 18 (0.9%) Erwachsene (mehr als zwei) ohne Kinder und 3 (0.2%) Erwachsene (mehr als zwei) mit Kindern in den Liegenschaften. Bei 101 Fällen fehlte die Information zur Anzahl Bewohner, folglich fehlt für diese Fälle die Angabe zum Familienstatus. Angenommen wird, dass es sich dabei v. a. um Alleinstehende handelt. Die folgende Tabelle 7 zeigt, wie der Familienstatus auf die soziodemographischen Merkmale aufgeteilt ist. Von den Alleinstehenden waren die meisten Personen zwischen 25 und 40 Jahre alt, weiblich und ledig. Die Alleinerziehenden waren die meisten zwischen 40 und 65 Jahre alt, weiblich und ledig. Von den Paaren oder den 2er WGs ohne Kinder waren die meisten Mieter zwischen 40 und 65 Jahre alt, männlich und verheiratet oder verwitwet. Die Paare oder 2er WGs mit Kindern waren ebenfalls am meisten zwischen 40 und 65 Jahre alt, männlich und verheiratet oder verwitwet. Wohnen mehr als zwei Erwachsene ohne Kinder in einer Wohnung, waren die meisten Mieter zwischen 25 und 40 Jahre alt und ledig. Der Anteil beider Geschlechter betrug je 50%. Wohnen mehr als zwei Erwachsene mit Kindern in einer Wohnung, waren alle zwischen 40 und 65 Jahre alt, männlich und verheiratet oder verwitwet.



Tabelle 7: Familienstatus nach Zivilstand, Alter und Geschlecht

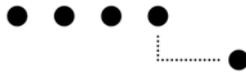
		Alleinstehende n=894 (100%)	Alleinerziehende n=186 (100%)	Paar/2er WG ohne Kinder n=531 (100%)	Paar/2er WG mit Kindern n=297 (100%)	>2 Erwachse- ne ohne Kinder n=18 (100%)	>2 Erwach- sene mit Kindern n=3 (100%)
Alter	18 – 25 J.	39 (4.4%)	0 (0.0%)	15 (2.9%)	1 (0.3%)	1 (5.6%)	0 (0.0%)
	25 – 40 J.	319 (36.2%)	71 (38.2%)	176 (33.7%)	87 (29.6%)	8 (44.4%)	0 (0.0%)
	40 – 65 J.	292 (33.1%)	105 (56.5%)	182 (34.8%)	198 (67.3%)	7 (38.9%)	3 (100%)
	> 65 J.	231 (26.2%)	10 (5.4%)	150 (28.7%)	8 (2.7%)	2 (11.1%)	0 (0.0%)
Geschlecht	männlich	369 (42.8%)	43 (23.2%)	431 (82.7%)	264 (92.3%)	8 (50.0%)	3 (100.0%)
	weiblich	494 (57.2%)	142 (76.8%)	90 (17.3%)	22 (7.7%)	8 (50.0%)	0 (0.0%)
	ledig	475 (56.7%)	46 (25.8%)	161 (31.1%)	20 (7.1%)	12 (80.0%)	0 (0.0%)
Zivilstand	Geschie- den/getrennt	139 (16.6%)	86 (48.3%)	31 (6.0%)	10 (3.6%)	2 (13.4%)	0 (0.0%)
	Verheiratet/ verwitwet	206 (24.6%)	46 (25.9%)	324 (62.5%)	251 (89.4%)	1 (6.7%)	3 (100.0%)

Die nachfolgende Tabelle befasst sich mit der Aufteilung des Familienstatus auf die sechs Stadtteile. Es wird deutlich, dass gemäss den Dossiers im Verhältnis am meisten Alleinstehende in Bümpliz-Oberbottigen gefunden wurden. Im Verhältnis am meisten Alleinerziehende, dafür am wenigsten Familien (2 Erwachsene mit Kindern) wohnen in der Länggasse-Felsenau. Im Verhältnis am häufigsten wohnen 2 Erwachsene ohne Kinder im Kirchenfeld-Schosshalde. Die Tabelle 8 gibt einen Überblick.

Tabelle 8: Familienstatus nach Stadtteilen

Stadtteil	Alleinstehende	Alleinerziehen- de	Paar/2er WG ohne Kinder	Paar/2er WG mit Kindern	>2 Erwach- sene ohne Kinder	>2 Erwach- sene mit Kindern
Innere Stadt n=23 (100%)	13 (56.5%)	2 (8.7%)	7 (30.4%)	0 (0.0%)	1 (4.3%)	0 (0.0%)
Länggasse-Felsenau n=67 (100%)	39 (58.2%)	10 (14.9%)	15 (22.4%)	1 (1.5%)	2 (3.0%)	0 (0.0%)
Mattenhof-Weissenbühl n=367 (100%)	184 (51.3%)	42 (11.7%)	98 (27.3%)	28 (7.8%)	7 (1.9%)	0 (0.0%)
Kirchenfeld-Schosshalde n=71 (100%)	13 (18.3%)	10 (14.1%)	27 (38.0%)	21 (29.6%)	24 (33.8%)	0 (0.0%)
Breitenrain-Lorraine n=116 (100%)	75 (65.8%)	13 (11.4%)	18 (15.8%)	5 (4.4%)	3 (2.6%)	0 (0.0%)
Bümpliz-Oberbottigen n=1299 (100%)	570 (44.1%)	109 (8.4%)	365 (28.3%)	240 (18.6%)	5 (0.4%)	3 (0.2%)

Das Datenmaterial erlaubte keine Kategorisierung der beruflichen Tätigkeit nach beruflichem Status oder aktueller Erwerbsarbeit bzw. Arbeitslosigkeit. Die einzige Möglichkeit war eine Einteilung der Angaben zum erlernten Beruf nach Berufsbranchen. Diese Einteilung wurde auf der Basis der Berufsklassifizierung des Statistischen Bundesamtes Wiesbaden (1992) vorgenommen (siehe Abbildung 9). Die am häufigsten be-



setze Kategorie sind die Renten beziehende Personen (23%), wobei darin nicht nur altersbedingte, sondern auch IV-Renten beziehende Personen eingeschlossen sind. An zweiter Stelle folgen die Fertigungsberufe (21%), gefolgt von den Organisations-, Verwaltungs- und Büroberufen (12%). Ein Anteil von 31% der Stichprobe gehört demnach nicht zur Erwerbsbevölkerung (Hausfrauen, Renten beziehende Personen und Studierende).

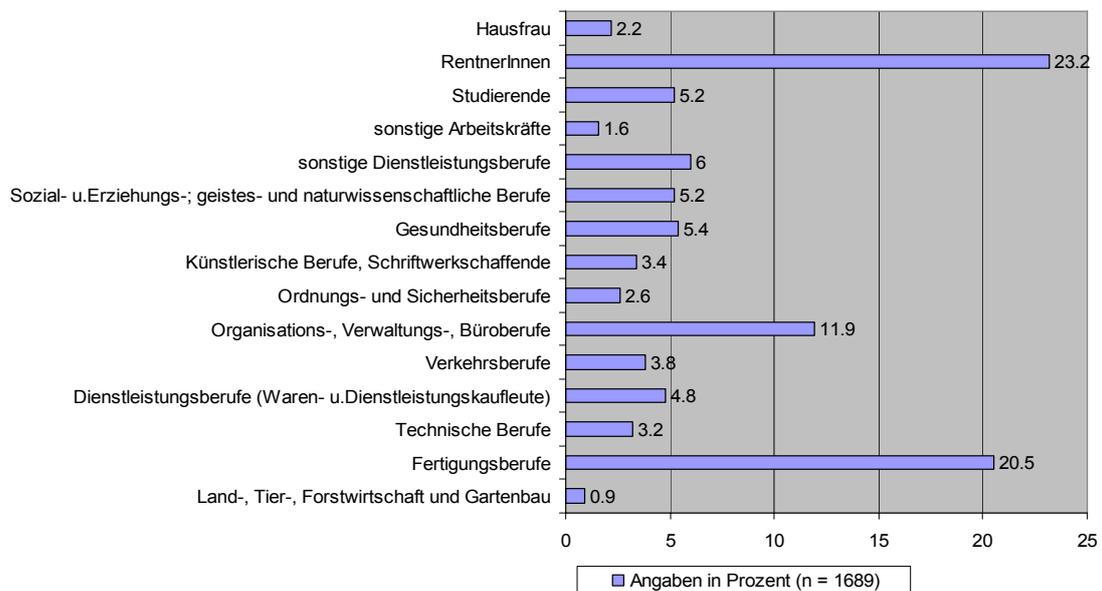


Abbildung 9: Verteilung der Berufsbranchen in der Stichprobe

Lebensumstände

Unter Lebensumständen sind Ereignisse und Gegebenheiten zu verstehen, welche sich bei den in ein Mietverhältnis involvierten Personen zutragen und sich entsprechend im Mieterdossier niederschlagen. Dabei handelt es sich um Ereignisse und Gegebenheiten, von welchen angenommen wird, dass sie sich massgeblich auf die Ausgestaltung eines Mietverhältnisses, u.a. auch eines nachbarschaftlichen Zusammenlebens, auswirken. Diese so genannten Risiko- (bei ihrem Auftreten) und Schutzfaktoren (bei ihrem Ausbleiben) sind für alle Personen in der Stichprobe erfasst worden. Insgesamt waren bei n=586 Personen (29% der gesamten Stichprobe) Angaben zu Risiko- und Schutzfaktoren im Dossier ersichtlich (siehe Abbildung 10).

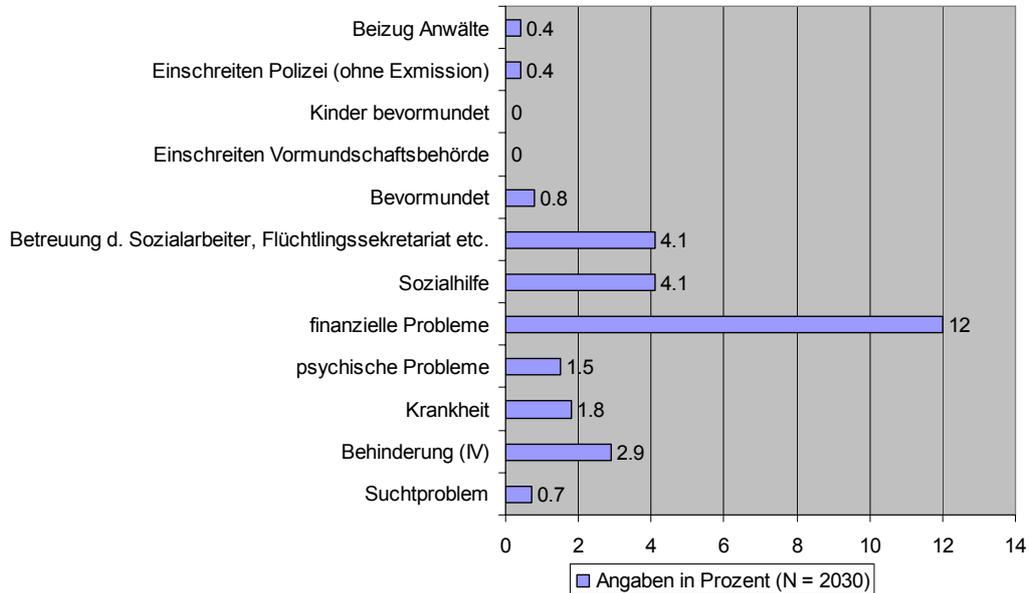
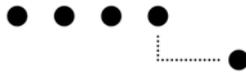


Abbildung 10: Risikofaktoren bei den Mietern

Auffällig ist der grosse Anteil an Personen, in deren Dossiers Angaben zu finanziellen Problemen enthalten sind (12%). Ausserdem beziehen 4% der Personen Sozialhilfe, gleich viele werden von Sozialarbeitenden betreut⁷. Eine Behinderung oder der Bezug einer IV-Rente ist bei 3% der Stichprobe ersichtlich. Nach dem Alter differenziert ergibt sich bezüglich der Verteilung von Risiko- und Schutzfaktoren ein interessantes Bild (siehe Tabelle 9).

Tabelle 9: Verteilung der Risikofaktoren bei den Mietern in Bezug auf das Alter

Risikofaktor	Alter in Jahren			
	18 – 25 (n = 60)	25 – 40 (n = 692)	40 – 65 (n = 828)	älter als 65 (n = 409)
Suchtproblem	-	3 (0.4%)	10 (1.2%)	2 (0.5%)
Behinderung (IV)	-	10 (1.5%)	42 (2.1%)	7 (1.7%)
Krankheit	1 (1.7%)	4 (0.6%)	17 (2.1%)	13 (3.2%)
psychische Probleme	-	4 (0.6%)	16 (1.9%)	10 (2.5%)
finanzielle Probleme	12 (20%)	104 (15%)	105 (12.7%)	15 (3.7%)
Sozialhilfe	5 (8.3%)	30 (4.3%)	42 (2.1%)	6 (1.5%)
Betreuung d. Sozialarbeiter, Flüchtlingssekretariat etc.	3 (5%)	32 (4.6%)	39 (4.7%)	7 (1.7%)
Bevormundet	-	4 (0.6%)	3 (0.4%)	10 (2.5%)
Kinder bevormundet	-	-	1 (0.1%)	-
Einschreiten Vormundschaftsbehörde	-	1 (0.2%)	-	-
Einschreiten Polizei (ohne Exmission)	-	2 (0.3%)	5 (0.6%)	2 (0.5%)
Beizug Anwälte	-	-	3 (0.4%)	3 (0.7%)

⁷ Bei 66% handelt es sich um dieselben Personen.



Während Krankheiten und psychische Probleme mit dem Alter zuzunehmen scheinen, ist es im Verhältnis eher die junge Mieterschaft, welche finanzielle Probleme hat und Sozialhilfe bezieht. Betrachtet man die Verteilung der Risiko- und Schutzfaktoren auf die Nationalitäten (Tabelle 4 im Anhang), so scheinen ausländische Personen im Verhältnis häufiger mit den genannten Problemen konfrontiert zu sein. Ausnahmen sind Sucht- und psychische Probleme, welche bei Schweizern im Verhältnis etwas häufiger auftreten als bei Ausländern.

Zusätzlich zu den Risikofaktoren, die eine friedliche Nachbarschaft trüben könnten, darf nicht vergessen werden, dass auch die Haustierhaltung gewisse Risikopotentiale in sich trägt, besonders wenn diese laut Mietvertrag nicht erlaubt ist. Bei 152 (8%) der erhobenen Mietverhältnisse war die Haltung eines Haustieres dokumentiert. In 139 von diesen 152 Fällen (91%) waren keine Hinweise auf eine unerlaubte Haustierhaltung vorhanden, in 4 (2%) Fällen lagen eine Sonderbewilligung oder temporäre Tierhaltung vor. Bei 9 Mietern (6%) war die Haustierhaltung unerlaubt.

Mietverhältnis

Neben personenbezogenen Risiko- und Schutzfaktoren sind auch Informationen zu einem möglicherweise problematischen Mietverhältnis erfasst worden. Konkret handelt es sich um unterschiedlich schwerwiegende Massnahmen (von der Möglichkeit einer Ratenzahlung bis zur Exmissionsvollstreckung durch die Polizei), welche von Seiten der Liegenschaftsverwaltung eingeleitet werden können (siehe Abbildung 11).

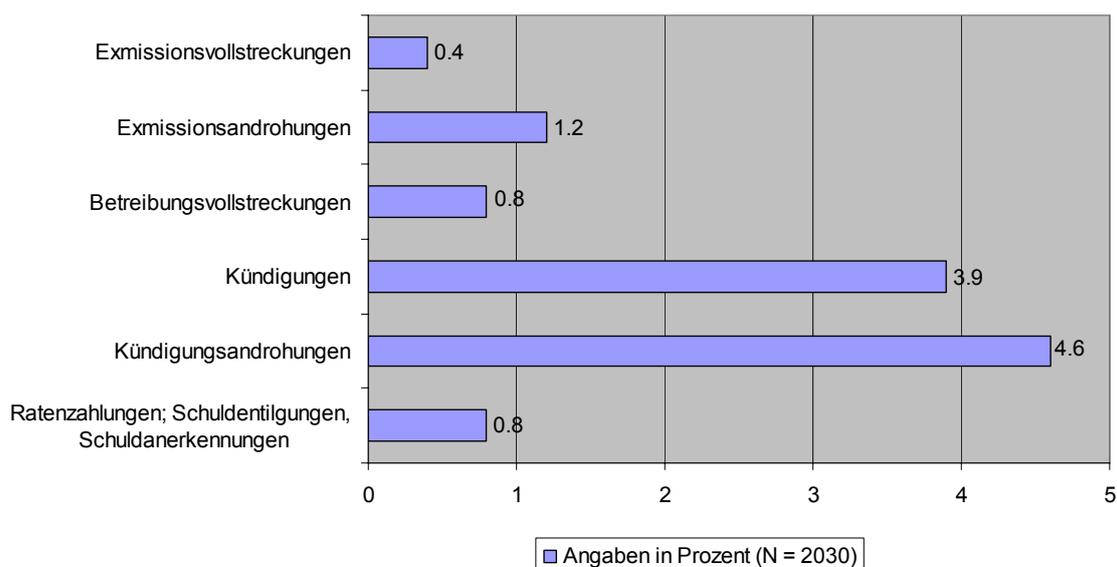
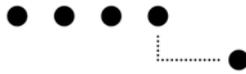


Abbildung 11: Durch die Liegenschaftsverwaltung ergriffene Massnahmen im Mietverhältnis

Eine relativ übliche Massnahme ist die Kündigungsandrohung, welche bei 5% der Stichprobe im Dossier ersichtlich war. Eine Kündigungsandrohung scheint normalerweise nach der zweiten Zahlungsermahnung



(in den meisten Fällen aufgrund ausgebliebener Mietzinszahlungen) zu folgen. Eine nächste Stufe ist die ausgesprochene Kündigung (ersichtlich bei 4% der Stichprobe), welche unter Umständen zurückgezogen wird, sofern die Rechnungen beglichen werden. Eine Betreibungsvollstreckung war nur bei gekündigten Mietverhältnissen ersichtlich, bei welchen Mietzins- oder andere Schulden offen geblieben sind. In ausserordentlichen Problemfällen (in ca. 1 % der Stichprobe) wird eine Exmissionsandrohung ausgesprochen, welche, sofern die betroffene Person die Wohnung nicht in einer bestimmten Frist verlässt, aufgrund einer polizeilichen Verfügung vollstreckt wird.

Bei den Exmissionsandrohungen, aber auch bei Betreibungsandrohungen und Zahlungsermahnungen sind in den Mieterdossiers auch Angaben zur Häufigkeit, mit der diese erfolgten, enthalten. Diese Angaben sind gleichermassen als Hinweis auf ein problematisches Mietverhältnis zu werten. Im Durchschnitt haben die Mietparteien der erhobenen Stichprobe 1.6 Zahlungsermahnungen erhalten. Der Maximalwert liegt bei 38. Wird die durchschnittliche Anzahl Mahnungen an der Mietdauer relativiert, so haben gemäss Dokumentation im Dossier 77% der Stichprobe keine, 15% bis zwei und 8% mehr als zwei Mahnungen pro Mietjahr erhalten. Die Anzahl Betreibungsandrohungen schwankt ebenfalls beträchtlich, nämlich zwischen 0 und 15 (Mittelwert = 0.6). In einer ähnlichen Bandbreite wie die Betreibungsandrohungen liegt die Anzahl Exmissionsandrohungen, allerdings liegt der Durchschnitt mit 0.2 Exmissionsandrohungen (Maximum = 14) tiefer. Eine Aufschlüsselung der genannten problematischen Faktoren des Mietverhältnisses auf die Alterskategorien zeigt, dass sich diese wieder in der ohnehin grössten Altersgruppe der 40 bis 65-Jährigen häufen (Tabelle 10). Eine Ausnahme bilden die Kündigungsandrohungen, welche sich bei den jüngeren Personen zu häufen scheinen. Die Zahlungsmoral scheint demnach bei den Jüngeren schlechter zu sein als bei den Älteren.

Tabelle 10: Die von der Liegenschaftsverwaltung ergriffenen Massnahmen im Mietverhältnis in Abhängigkeit des Alters

Massnahme	Alter in Jahren			
	18 – 25 (n=60)	25 – 40 (n=692)	40 – 65 (n=828)	älter als 65 (n=409)
Ratenzahlungen; Schuldentilgungen, Schuldanerkenntnisse	-	2 (0.3%)	14 (1.7%)	1 (0.2%)
Kündigungsandrohungen	6 (10.0)	50 (7.2%)	29 (3.5%)	6 (1.5%)
Kündigungen	1 (1.7%)	28 (4.0%)	40 (4.8%)	8 (2.0%)
Betreibungsvollstreckungen	-	5 (0.7%)	10 (1.2%)	2 (0.5%)
Exmissionsandrohungen	-	6 (0.9%)	14 (1.7%)	3 (0.7%)
Exmissionsvollstreckungen	-	3 (0.4%)	5 (0.6%)	-



Betrachtet man die durchschnittliche Anzahl Mahnungen pro Mietjahr und Nationalität (Tabelle 11), so zeigt sich eine verhältnismässig häufigere Zahlungsermahnung bei der ausländischen Mieterschaft.

Tabelle 11: Mahnungen pro Jahr in Prozent verteilt auf die schweizerische und ausländische Wohnbevölkerung

	Schweizerische Mieterschaft (n=1476)	Ausländerische Mieterschaft (n=484)
Keine Mahnungen	1147 (77%)	343 (70.9%)
0 bis 2 Mahnungen	211 (14.3%)	91 (18.8%)
mehr als 2 Mahnungen	107 (7.2%)	50 (10.3%)

Die mittlere Dauer der Mietverhältnisse liegt bei 9 Jahren und 10 Monaten, wobei das kürzeste Mietverhältnis ein nie Angetretenes ist und das längste 58 Jahre und 6 Monate dauerte. Die durchschnittliche Mietdauer ist bei Ausländern bedeutend tiefer als bei Schweizern, nämlich 6 Jahre und 6 Monate im Vergleich zu 11 Jahren und einem Monat.

Mietobjekt

Neben Informationen zum Mietverhältnis konnten aus den elektronischen Datenbanken der Liegenschaftsverwaltungen Angaben zum Mietobjekt exportiert werden. Die nächste Tabelle 12 gibt einen Überblick über die durchschnittliche Anzahl Zimmer, die durchschnittliche Wohnfläche und den durchschnittlichen Bruttomietzins der Stichprobe.

Tabelle 12: Räumliche Lebensbedingungen

	Minimum	Maximum	Mittelwert
Anzahl Zimmer (N=2025)	1	9	3.1
Fläche Mietobjekt (m ²) (N=1109)	12	302	69.5
Bruttomietzins (sFr) (N=2018)	80	4500	985

Die durchschnittliche Wohnfläche pro Person beträgt in der Schweiz rund 44m², wobei sich im Durchschnitt 2.3 Personen eine Wohnung teilen. Hinsichtlich der durchschnittlichen Fläche der Wohnungen weisen die beiden Liegenschaftsverwaltungen demnach einen gegenüber dem schweizerischen Durchschnitt höheren Wert auf. Hingegen teilen sich in der Stichprobe durchschnittlich mehr Personen eine Wohnung.

Die durchschnittliche Anzahl Kinder der Stichprobe liegt bei 0.4. Die maximal ausgewiesene Anzahl Kinder liegt bei sieben. In der ausländischen Wohnbevölkerung der Schweiz leben im Durchschnitt 0.8 Kinder, in einem Haushalt, während beim inländischen Bevölkerungsanteil dieser Durchschnitt mit 0.3 Kindern deutlich tiefer liegt. Die nachfolgenden Tabellen 13 und 14 differenzieren die geschilderten Eigenschaften des Mietobjekts nach Alter und Nationalität.

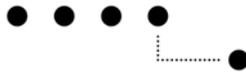


Tabelle 13: Durchschnittliche Wohnsituation in Abhängigkeit des Alters

Mittelwerte	Alter in Jahren				Total
	18 – 25	25 – 40	40 – 65	älter als 65	
Anzahl Bewohner	1.34	1.79	2.2	1.47	1.9
Anzahl Zimmer	2.2	2.8	3.4	3.2	3.1
Wohnfläche (m ²)	50.4	64.7	75.3	70.9	69.3
Bruttomietzins (sFr)	714.5	905.8	1064.9	988.2	983.1

Die Verteilung der durchschnittlichen Anzahl Bewohner und Zimmer, der durchschnittlichen Wohnfläche und des durchschnittlichen Bruttomietzinses auf die Altersgruppen scheint einer nachvollziehbaren Logik zu folgen. So leben bei den 40 bis 65-Jährigen, der Altersgruppe mit tendenziell der höchsten Anzahl im Haushalt lebender Kinder, am meisten Personen in durchschnittlich mehr Zimmern, auf mehr Wohnfläche und damit bei einem durchschnittlich höheren Mietzins. Es erstaunt nicht, dass die älteste Altersgruppe in durchschnittlich grösseren Wohnungen lebt als die beiden jüngsten Altersgruppen, da anzunehmen ist, dass die älteren Personen in den Wohnungen bleiben, in welchen sie vorher mit den Kindern gelebt haben.

Im Durchschnitt leben mehr Ausländer in gleich viel Zimmern, aber bei durchschnittlich weniger Fläche und tieferem Mietzins als dies bei Schweizern der Fall ist.

Tabelle 14: Durchschnittliche Wohnsituation in Abhängigkeit der Nationalität

Mittelwerte	Schweizer	Ausländer
Anzahl Bewohner	1.71	2.42
Anzahl Zimmer	3.1	3.2
Wohnfläche (m ²)	70.4	66.2
Bruttomietzins (sFr)	1002	917.2

6.2 Entwicklung des Erhebungsinstrumentes

Bei der Erstellung des Erhebungsinstrumentes war das Problem zu bewältigen, die Anforderungen der Fragestellungen und die Erkenntnisse aus der Literatur mit dem Inhalt des zu analysierenden Datenmaterials in Einklang zu bringen. Dies hat sich insofern als schwierig erwiesen, als dass der theoretische Hintergrund und die empirische Realität der Entstehung und Entwicklung von Konflikten auf komplexe Zusammenhänge verweisen, während das Analysematerial, das wesentlich von der Archivierungspraxis der Liegenschaftsverwaltungen beeinflusst wird, sehr heterogen zusammengesetzt ist. In Anbetracht der Komplexität der Fragestellung stand für die geplante Untersuchung demnach eine verhältnismässig rudimentäre Datenbasis zur Verfügung.

In einem ersten Schritt wurde die inhaltliche Struktur des Erfassungsinstrumentes nach einem ersten Brainstorming definiert. Daraufhin folgte eine erste Sichtung von 50 Beispieldossiers und den Mieterdatenbanken beider Liegenschaftsverwaltungen, um die Ergiebigkeit der Dossiers und der Datenbanken zu prüfen und sich mit dem Datenmaterial vertraut zu machen. In einem dritten Schritt wurde ein Abgleich zwischen



Theorie und Praxis unternommen: Viele theoretische Konzepte zu sozialen Konflikten, wie zum Beispiel das Eskalationsmodell in neun Stufen von Glasl (2002), gaben wichtigen Input für die Operationalisierung. Da jedoch durch die in diesem Projekt gewählte Erfassungsmethode die notwendigen Informationen zur Anwendung dieser Konzepte nicht zur Verfügung standen bzw. viel zu oberflächlich waren, konnten sie nur selten umgesetzt werden.

Die erste Version des Erfassungsinstruments, die sich stark an den in den Mieterdossiers vorhandenen Informationen und an Gesprächen mit dem zuständigen Personal der Liegenschaftsverwaltung und dem Forschungsteam des BFH-Fachbereichs Architektur (Arbeitspaket 100) orientierte, wurde in einem Pretest auf seine Tauglichkeit geprüft, was einige Anpassungen zur Folge hatte. Ein Beispiel soll diesen Prozess verdeutlichen: Bei der Auflistung der möglichen Konfliktgründe bildeten die Ausführungen von Bösch (1998) eine Basis. Der Autor nennt vier Quellen für Konflikte, nämlich 1. Bauten, 2. Pflanzen, 3. Immissionen und 4. Tätlichkeiten und verbale Attacken. Aufgrund von Gesprächen mit dem zuständigen Personal der Liegenschaftsverwaltung und dem in den Dossiers vorgefundenen Datenmaterial erweiterte sich diese Variable auf 23 Kategorien (vgl. Anhang Tabelle 67).

Das definitive Erhebungsinstrument besteht schliesslich aus zwei Teilen, wobei zum einen Daten von allen Mietern und zum anderen nur von denjenigen Mietern, bei denen Konfliktinformationen im Dossier vorhanden waren, erfasst worden sind (vgl. Variablenübersicht im Anhang Tabelle 66). Die Informationen aus den Mieterdatenbanken der Liegenschaftsverwaltungen bezüglich des Mietverhältnisses, der Liegenschaft und den soziodemographischen Eigenschaften der Mieterinnen bilden zusammen mit weiteren Variablen den ersten Teil. Diese weiteren Variablen, die als Risiko/Schutzvariablen bezeichnet werden, erfassen die finanzielle Lage (Mahnungen, Betreibungen), Kündigungs- bzw. Exmissionsandrohungen und Vollstreckungen, Krankheiten und Behinderungen (psychische und physische), Betreuung durch Sozialarbeiter, Bevormundung, Einschreiten von Anwälten oder der Polizei und andere Risikofaktoren (z.B. das Halten von Haustieren). Der zweite Teil des Erhebungsinstruments besteht aus den Variablen zum Konflikt bzw. der Konfliktentwicklung und gliedert sich in fünf Abschnitte. Zuerst werden grundlegende Informationen zum Hauptkonflikt, wie zum Beispiel der Beginn und das Ende oder dessen Schweregrad, erfasst. An zweiter Stelle steht die Beschreibung der am Konflikt beteiligten Parteien. Wurde bei der Konflikterfassung eine Interaktion zwischen den Parteien registriert, so wurden weiterhin Informationen zum Konfliktstatus ermittelt; d.h., ob und durch welche Massnahmen der Konflikt einer Lösung zugeführt wurde. Den vierten Abschnitt bilden verschiedene Variablen zur Entwicklung des Konflikts. Dazu zählen Informationen über die Kommunikation der einzelnen Parteien, deren Verhaltensdynamik, den entstandenen Schaden, die Gründe und den Ort des Konflikts (z.B. Waschküche) sowie über die von den Liegenschaftsverwaltungen allenfalls getroffenen Massnahmen.



6.3 Datenerfassung

Die Datenerhebung erfolgte computergestützt in den Räumlichkeiten der Liegenschaftsverwaltungen. Anhand der SPSS-Zusatzprogramme „Data Entry Builder 4.0“ und „Data Entry Station 4.0“ wurde auf einem portablen PC eine Datenmaske erstellt.

Generelle soziodemographische Angaben zur Mietpartei und Informationen zum Mietverhältnis konnten grösstenteils aus den Mieterdatenbanken der beiden Liegenschaftsverwaltungen exportiert werden. Der Export wurde von den EDV-Verantwortlichen der Liegenschaftsverwaltungen für alle 3000 Mietverhältnisse vorgenommen. Diese Daten wurden von Seiten des Forschungsteams vor Beginn der Datenerhebung in besagtes SPSS-Datenfile eingegeben, damit bei der Dossiererfassung die generellen Angaben zur Mietpartei und zum Mietverhältnis mit den entsprechenden Angaben im Dossier verglichen und allenfalls ergänzt werden konnten. Die Erfassung der übrigen Variablen des ersten und vor allem des zweiten konfliktspezifischen Teils des Instruments erfolgte sowohl in qualitativer als auch in quantitativer Form. Das Forschungsteam kategorisierte zum einen die relevanten Textstellen aus der Korrespondenz in den Dossiers und zum anderen nahm es diese Textstellen möglichst in Originalform in die Datenbank auf. Dies bot nach Abschluss der Datenerhebung in den Liegenschaftsverwaltungen die Möglichkeit, bei einigen Variablen zusätzliche Kategorien, die bei der Konstruktion des Erhebungsinstrumentes noch nicht als wichtig erachtet wurden, einzuführen und die Textstellen dementsprechend nachzucodieren.

6.4 Datenqualität und Datenaufbereitung

Datenqualität

Bei der Interpretation der Ergebnisse des Moduls 3 gilt zu beachten, dass es sich dabei um das Abbild der Datenablagepraxis der beiden Liegenschaftsverwaltungen handelt. Erfasst wird also diejenige Information, welche im Dossier vorhanden ist. D.h. es kann bei einer Person durchaus zutreffen, dass sie Sozialhilfe bezieht, dies aber nicht in die Auswertung einfließt, weil diese Information niemals Eingang in das Mieterdossier gefunden hat. Die Ergebnisse sind demnach folgendermassen auszulegen: „In den Mieterdossiers ist ersichtlich, dass soundso viele Mieter Sozialhilfe beziehen“ und nicht „soundso viele Mieter beziehen Sozialhilfe“.

Die Datenablagepraxis wird von vielen Faktoren beeinflusst. Zu nennen sind auf der einen Seite die Organisation, der Aufbau und die Zugänglichkeit der Dossiers und deren systematische Verknüpfung mit der elektronischen Mieterdatenbank. Die je nach Liegenschaftsverwaltung unterschiedliche Organisation der Datenablage bestimmt, welche Daten wann und wie abgelegt werden. Damit wurde prinzipiell eine nachvollziehbare systematische Informationsselektion ermöglicht. Dem stand aber entgegen, dass bezüglich der Praxis der Datenablage und der Nachführung der Dossiers abhängig von den die Dossiers führenden Personen beträchtlich Unterschiede zum Vorschein kamen. Dazu gehört hauptsächlich die konsequente Ablage der Korrespondenz und die Erstellung und Ablage von Aktennotizen.



In der vorliegenden Studie sind Unterschiede auf individueller Ebene nicht systematisch nachvollziehbar. In einigen wenigen Fällen mussten Dossiers aufgrund ihrer mangelnden Ordnung oder aufgrund fehlender Datenablage (leere Dossiers) aus der Stichprobe ausgeschlossen werden. Dies war ausschliesslich in der Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern (LVB) und vorwiegend bei Mietverhältnissen, welche weiter als das Jahr 2000 zurückgehen, der Fall. Auf Ebene der Institution sind erhebliche Unterschiede in der Datenorganisation zwischen der FAMBAU und der LVB festzustellen. Während die FAMBAU pro Mietverhältnis ein neues Dossier mit einer neuen Mieternummer eröffnet, sind die Daten in der Liegenschaftsverwaltung elektronisch nach Mieter (nicht zu verwechseln mit Mietverhältnis) und in Papierform nach Mietobjekt abgelegt. Während in der FAMBAU somit ein Mietverhältnis eindeutig einem Dossier zuzuordnen ist, ist dies bei der Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern schwieriger: Ein Mieter kann mit der Liegenschaftsverwaltung verschiedene Mietverhältnisse abgeschlossen haben, z.B. bei der Erhöhung des Mietzinses oder beim Umzug in ein anderes Mietobjekt derselben Liegenschaftsverwaltung. Dadurch ist nur anhand eines erheblichen Aufwandes feststellbar, wie lange ein Mietverhältnis in einem bestimmten Mietobjekt gedauert hat. Auf der anderen Seite sind die Papierdossiers in der LVB nicht nach derselben Logik abgelegt. Ein Dossier enthält sämtliche Korrespondenz aller je abgeschlossenen Mietverhältnisse eines Mietobjekts, ohne die einzelnen Mietverhältnisse optisch voneinander abzugrenzen. Diese Umstände haben die Datenerhebung in der LVB erheblich erschwert und dazu geführt, dass die Stichprobenreduktion hauptsächlich bei der LVB vorgenommen wurde. Damit wird bei der Auswertung der Fragestellungen zum grösseren Teil auf die entsprechend dem Eindruck des Forschungsteams systematischer und einheitlicher abgelegten Dossiers der FAMBAU zurückgegriffen.

Die inhaltliche Datenqualität wird wie soeben geschildert von der Ablagepraxis bestimmt. Die Datenqualität im Sinne des statistischen Datenniveaus ergibt sich aus der Art des Datenmaterials und der Datenerfassung: In der vorliegenden Studie wird bereits vorhandenes Aktenmaterial systematisch kategorisiert. Dabei handelt es sich entweder um Nominaldaten (ja = im Dossier ersichtlich; nein = im Dossier nicht ersichtlich) oder Ordinaldaten (z.B. der Konflikt ist 0 = nicht gelöst, 1 = gelöst, 2 = Stillstand, 3 = unklar).

Datenaufbereitung

Nach der Datenerfassung galt es fehlende Informationen entsprechend dem Grund für das Fehlen einzuordnen. So fehlten zum Beispiel die Informationen, weil sie vom Forschungsteam oder dem zuständigen Personal der Liegenschaftsverwaltung nicht erfasst worden waren. Es ging dabei um die Angaben in der elektronischen Datenbank zum Mietverhältnis, den soziodemographischen Angaben etc. auf der einen Seite, auf der anderen Seite um zu erfassende Kategorien, welche vom Forschungsteam mit einem Wert (z.B. 0 = im Dossier nicht ersichtlich; 1 = im Dossier ersichtlich) hätten versehen werden sollen, aus Unachtsamkeit jedoch nicht erfasst worden ist. Diese fehlenden Angaben sind als „System Missing“ kategorisiert worden, wodurch sie aus der Auswertung ausgeschlossen werden. Ein weiterer Grund, warum bestimmte Informationen nicht erfasst worden sind, ist der Tatsache geschuldet, dass die Information nicht das Mietverhältnis betrifft. Dies trifft auf solche Daten zu, welche nur für die identifizierten Konfliktfälle er-



fasst und beim Gros der übrigen Fälle ausgelassen wurden. Diese fehlenden Angaben wurden Filterangaben genannt, mit einem spezifischen Code (888) versehen und, analog zu den Missings, aus der Auswertung ausgeschlossen. Die Auswertungen beziehen sich also auf die jeweils um die Missings und Filterangaben bereinigte Gesamtstichprobe. Da diese somit je nach Fragestellung erheblich ändern kann, wird bei den einzelnen Auswertungen jeweils das entsprechende Gesamt-N angegeben.

6.5 Datenanalyse

Begonnen wurde die Auswertung mit einer qualitativen Datenanalyse im Sinne einer inhaltsanalytischen Codierung der offenen Fragen, d.h. derjenigen Informationen, welche nicht schon während der Datenerhebung kategorisiert, aber trotzdem in ihrer Originalformulierung erfasst worden sind. Entweder ist anhand dieser Codierung eine bestehende Variable um Kategorien ergänzt worden (z.B. bei den Konfliktorten und -gründen), oder es sind neue Variablen gebildet worden (z.B. wird ein Haustier gehalten oder nicht). Die qualitative Analyse hatte zum Ziel, sämtliche Informationen in die Form quantitativ resp. statistisch analysierbarer Variablen zu bringen.

Die zweite Phase der Datenanalyse beinhaltete quantitative Auswertungen unter Einsatz des Statistikprogramms SPSS 14.0. Wie bereits unter 6.4 erwähnt, haben die aus den Dossiers gewonnenen Daten hauptsächlich nominales und nur vereinzelt ordinales Skalenniveau. Die angewandten statistischen Verfahren wurden diesen Vorgaben entsprechend ausgewählt:

Für die Datendeskription sind Häufigkeits- und Mittelwertsvergleiche berechnet worden. Als eine weitere Methode der Darstellung der Datenstruktur kam die Multidimensionale Skalierung (ALSCAL) zur Anwendung. Bei der Multidimensionalen Skalierung werden die ausgelesenen Variablen je nach Datenniveau auf der Basis einer Unterschieds- (Distanzen) oder Ähnlichkeitsmatrix (Korrelationen) in ein Verhältnis zueinander gesetzt und diese Distanzen resp. Ähnlichkeiten im zweidimensionalen Raum abgebildet. Die Datenstruktur kann somit visualisiert werden. Je ähnlicher zwei Variablen variieren, desto näher liegen sie in der räumlichen Abbildung beieinander.

Bei der Ergebnisanalyse kamen folgende statistischen Verfahren zum Zug: Der Chi-Square-Test gelangte bei der Analyse von Häufigkeitsunterschieden zum Einsatz. Logistische Regressionsmodelle wurden berechnet, um den Einfluss bestimmter Faktoren auf die Varianz speziell interessierender Variablen zu messen (z.B. Auftreten resp. Nichtauftreten eines Konflikts). Bei den Regressionsanalysen wird geprüft, inwiefern sich ein theoretisch festgelegtes Modell anhand der vorliegenden Daten abbilden lässt. Konkret bedeutet dies, dass im Vorfeld Annahmen darüber gemacht werden, welche Faktoren möglicherweise eine bestimmte Variable beeinflussen. Diese Einflussvariablen werden in die Berechnung eingegeben, wobei nicht nur überprüft wird, welches Gewicht die einzelnen Einflussvariablen bezüglich der anderen in das Modell eingegebenen Variablen haben, sondern auch, wie gut die Daten anhand des Einflussfaktoren-Modells abgebildet werden. Bei den verwendeten logistischen Regressionsmodellen wird der Einfluss auf



eine nominalskalierte Variable, d.h. eine 2-stufige Variable (z.B. Auftreten resp. Nichtauftreten eines Konfliktfalles) berechnet.

6.6 Kooperation Arbeitspakete 100 und 400

In diesem Abschnitt wird die Zusammenarbeit der beiden Arbeitspakete 100 und 400 geschildert. In einem ersten Abschnitt wird das Arbeitspaket 100 und dessen Module kurz vorgestellt, anschliessend der Kriterienkatalog beschrieben. Schliesslich wird erläutert, wie die Daten, welche aufgrund des an sechs Siedlungen angewendeten Kriterienkataloges gewonnen wurden, mit den Dossierdaten aus Modul 3 des Arbeitspaketes 400 zusammengeführt und ausgewertet worden sind.

6.6.1 Übersicht über die Module des Arbeitspakets 100 „Sozialplanung und Wohnungsbau“

Das Rahmenkonzept „Konfliktmanagement im Wohnquartier“ weist dem Arbeitspaket 100 die Aufgabe zu, für Bauträgerschaften und Planende einen ausgearbeiteten Leitfaden zu erstellen, in dem auf die Möglichkeiten, Risiken und Problembereiche verschiedener architektonisch beeinflussbarer Aspekte nachbarschaftlicher Konflikte eingegangen wird. Die Module dieses Arbeitspakets werden zur besseren Übersicht hier alle aufgeführt. Die hier berichtete Kooperation zwischen den Arbeitspaketen 100 und 400 betrifft die Module 2, 3 und 5 des Arbeitspaketes 100.

- Modul 1 *Erarbeitung von Grundlagen:* Erarbeiten der methodologischen Vorgehensweise für folgende Fragestellung: Wie beeinflussen räumliche, formale und/oder gestalterische Gegebenheiten das Verhalten des Menschen als Individuum oder als Mitglied einer Gruppe?
- Modul 2 *Untersuchung baulicher Problembereiche* (in Abstimmung und Zusammenarbeit mit der retrospektiven Dossieranalyse des Arbeitspakets 400, Modul 3): Sichten und analysieren der von der FAMBAU und der Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern registrierten Konflikte zwischen Personen/Gruppen/Institutionen bezüglich der räumlichen Komponenten der jeweiligen Wohn- und Nachbarschaftssituation. Dabei interessiert insbesondere die Frage, welche dieser registrierten Konflikte direkt oder indirekt und in welchem Ausmass auf planerische und bauliche Gegebenheiten zurückzuführen sind
- Modul 3 *Kriterienkatalog:* Erarbeiten von Kriterien für eine räumlich, formale und gestalterische Analyse von Siedlungen/Überbauungen im Hinblick auf die im Modul 2 registrierten und als wesentlich eingestuften Konfliktbereiche.
- Modul 4 *Untersuchung über das Wohlbefinden in Räumen:* suspendiert
- Modul 5 *Untersuchung von Liegenschaften mit Modellcharakter anhand des Kriterienkatalogs:* Analyse von ca. elf ausgewählten Siedlungen in der Schweiz im Hinblick auf die identifizierten Konfliktbereiche.



Modul 6 *Erstellung eines Leitfadens mit baulichen Planungshilfen*: Ausarbeiten von Richtlinien (Leitfaden mit Planungshilfen, Massnahmenkatalogen, Kriterienlisten) für planerische/bauliche Massnahmen um Konflikten in Wohnsiedlungen vorzubeugen, resp. diese zu minimieren.

6.6.2 Kriterienkatalog zur Analyse von Siedlungen

Im Modul 1 erfolgte die Erarbeitung der theoretischen und empirischen Grundlagen zur Erstellung eines provisorischen Faktenblattes. Dieses Faktenblatt beinhaltet einzelne bauliche Massnahmen oder Gegebenheiten (Kriterien), auf welchen eine Siedlung anhand eines Ratings von 0 bis 3 (3 = sehr geeignet, 2 = geeignet, 1 = ungeeignet, 0 = sehr ungeeignet, nicht vorhanden) eingestuft werden können. Je tiefer das Rating, desto ungeeigneter ist ein bauliches Element bzw. eine bauliche Massnahme für die Konfliktprävention. Das Faktenblatt wurde in einem ersten Schritt anhand von drei Modellsiedlungen der FAMBAU (Gäbelbach, Holenacker und Länggasse) getestet. Kriterium der Siedlungsauswahl war die Konflikthäufigkeit in den Siedlungen, welche unterschiedlich hoch sein sollte. Nur so konnte das Faktenblatt auf seine Tauglichkeit bezüglich der Konflikt fördernden resp. -mindernden Wirkung einzelner baulicher Kriterien geprüft werden.

Aufgrund dieser ersten Erfahrungen wurde das Faktenblatt überarbeitet und der Kriterienkatalog erstellt. Dieser wurde auf sechs verschiedene Siedlungen angewendet (vgl. Abbildung 12): Gäbelbach (A1), Holenacker (A2), Länggasse (A3), Betlehemacker (B1), Murifeld (B4), Steigerhubel (B2 und B3). Die Auswahl der Siedlungen erfolgte aufgrund möglichst „neutraler“ baulicher Kriterien (z.B. Geschosshöhe) und erschien sinnvoll, weil diese unabhängig vom Untersuchungsgegenstand – der Konflikthäufigkeit und möglichen Konfliktorten – erfolgen konnte.

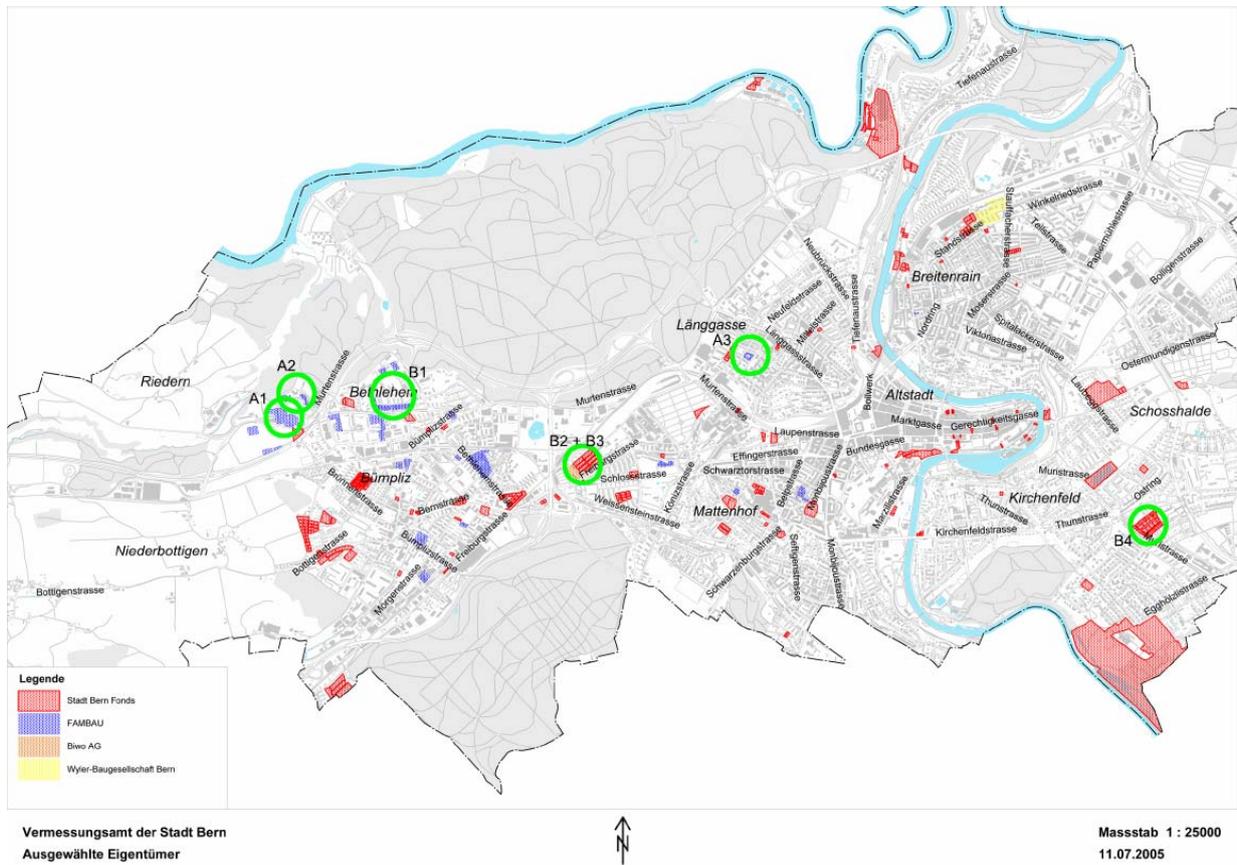


Abbildung 12: Siedlungsauswahl im Arbeitspaket 100

Die Anwendung auf die oben erwähnten sechs Siedlungen hatte letzte Anpassungen des Kriterienkataloges zur Folge. Der auf diese Weise erarbeitete definitive Kriterienkatalog befindet sich ab Seite 152 im Anhang. Inhaltlich sind vier Ebenen zu unterscheiden, welchen insgesamt 57 Kriterien zugeordnet werden:

- *Ebene des Quartiers:* Erschliessung des Quartiers, Infrastruktur
- *Ebene der Siedlung:* Erschliessung, Grünbereich, Infrastruktur
- *Ebene des Gebäudes:* Gebäudestruktur, Aussenbereich, Innenbereich, gemeinschaftliche Räume
- *Ebene der Wohnung:* Gebauter Aussenraum der Wohnung, gemeinschaftliche Innenräume, individuelle Innenräume, Stauraum

Pro Ebene wird ein Summenwert der einzelnen Ratings berechnet, welche schliesslich in einen Gesamtsummenwert des betrachteten baulichen Objekts einfließen.



6.6.3 Kooperation der Arbeitspakete 100 und 400

Die Zusammenarbeit zwischen den Arbeitspaketen 100 und 400 wurde gleich zu Beginn des Projekts (Frühjahr 2005) aufgenommen. Am Anfang stand eine Erörterung der baulichen Aspekte (d.h. Konfliktorte und -gründe), welche aus den Mieterdossiers erhoben und auch welche Siedlungen vom Arbeitspaket 100 untersucht werden sollten. Auf dieser Grundlage konnte im Modul 3 des Arbeitspakets 400 mit den Auswertungen der Dossiers begonnen und in Form einer offenen Erhebung nicht berücksichtigte Kriterien ergänzt werden. Erste Erfahrungen mit den Mieterdossiers zeigten jedoch, dass Aussagen zu architektonischen Aspekten in diesen kaum vertreten waren. Ein Grund dafür könnte darin liegen, dass ausschliesslich Mieter-Mieter-Konflikte erfasst wurden und keine Mieter-Verwalter-Konflikte, welche mehr Aussagen zur Architektur (z.B. Probleme im Treppenhaus etc.) erwarten liessen. Aus diesem Grund erstellte das Arbeitspaket 100 eine erste Fassung des Faktenblatts vor allem auf der Basis der im Modul 1 erarbeiteten Literatur.

Die anschliessende Diskussion in gemeinsamen Koordinationssitzungen führte zu einem ersten Entwurf des Faktenblattes. Darin wurden erste Erfahrungen mit der Dossieranalyse und dem steigenden Koordinationsbedarf der Teilprojekte des Gesamtprojekts zu folgenden zentralen Themen zusammengefasst: a) Diskussion einer sinnvollen Siedlungskategorisierung (siehe 6.6.2), b) Zusammenführung der Siedlungsratings mit den Daten aus den Mieterdossiers.

Überlegungen im Hinblick auf die geplante Datenzusammenführung reiften zur Erkenntnis, dass eine Validierung des Kriterienkataloges anhand der in den Dossiers erfassten Konfliktfälle nur dann Aussagekraft erlangt, wenn eine Vollerhebung der aktuellen Mietverhältnisse gemacht wird (die Dossieranalyse sieht gemäss Modul 3 eine Zufallsstichprobe vor). Aus diesem Grund wurde entschieden, die Dossieranalyse etwas zu redimensionieren und stattdessen bei denjenigen Siedlungen, welche innerhalb des Arbeitspaketes 100 untersucht wurden, zusätzlich eine Vollerhebung durchzuführen (geplant im Juni 2006). Die Vollerhebung verspricht konkretere, repräsentativere Aussagen zu Konflikten in der Siedlung und ist sinnvoll, da auch eine bauliche Beurteilung der entsprechenden Liegenschaft vorliegt. Somit können die baulichen Aussagen zu möglichen Konfliktorten anhand der Dossieranalyse geprüft werden.

Die durch das Arbeitspaket 100 zur Prüfung des Kriterienkatalogs erfassten Siedlungsdaten sind im Februar 2006 für eine erste Überprüfung einer gemeinsamen Datenauswertung in das Auswertungsfile der Dossiers (Arbeitspaket 400) integriert worden. Dabei wurde folgendermassen vorgegangen:

Das Arbeitspaket 100 lieferte die Daten in Form eines Excel-Files pro erfasste Siedlung, welches die Ratings (zwischen 0 und 3) pro konfliktrelevantes Kriterium beinhalteten. Ausserdem waren die Summenwerte für die verschiedenen Ratings zum Quartier, der Siedlung, dem Gebäude und einer Wohnung des Gebäudes und ein Gesamtsummenwert angegeben. Zusätzlich lieferte das Arbeitspaket 100 die Adressen aller Gebäude der Siedlung, für welche das erfasste Gebäude repräsentativ war. Somit konnte das Arbeitspaket 400 die Wohnungs-, Gebäude-, Siedlungs- und Quartiersbewertung denjenigen Mieterdossiers (Fällen) zuordnen, welche an diesen Adressen wohnen resp. gewohnt haben. Dafür musste pro definiertes Kriteri-



um eine Variable in einem Datenfile definiert werden, in welches die Ratingwerte eingegeben wurden. Diese Variablen sind anschliessend an das Datenfile der Mieterdossiererhebung angehängt worden.

Eine erste Auswertung zeigt, dass insgesamt zu 454 Mieterdossiers (22% aller erfassten Dossiers) Ratingdaten des Arbeitspaketes 100 vorhanden sind. In diesen 454 Dossiers sind 58 Konfliktfälle erfasst worden (47 Beschwerdefälle und 11 Konfliktfälle). Statistische Auswertungen sind angesichts dieser Stichprobengrösse möglich. Ausgewertet wurde der Vergleich (t-Test) des durchschnittlichen Gesamtsummenwertes (bzw. der durchschnittlichen Summenwerte des Quartiers, der Siedlung, des Gebäudes und der Wohnung) der Fälle mit und ohne Konfliktfälle.

Das zu erwartende Resultat ist ein tieferer Durchschnittswert der Ratings aus dem Kriterienkatalog für diejenigen Mieter, in deren Dossiers Konflikte ersichtlich waren. Trifft diese Annahme zu, so würde das für die Validität des vom Fachbereich Architektur entwickelten Kriterienkatalogs sprechen. Die Ergebnisse der genannten Berechnungen sind unter 7.3. dargestellt.



7. Ergebnisse

In diesem Kapitel werden die Auswertungen zu den einzelnen Fragestellungen beschrieben. Der erste Teil enthält die Auswertungen zu den Fragestellungen 1 bis 5, welche verschiedene Aspekte der erfassten Konfliktfälle beschreiben. Der zweite Teil befasst sich mit den Einflussfaktoren auf das Entstehen, die Schwere, die Lösung und die Gründe von Nachbarschaftskonflikten (Fragestellungen 6 bis 11). Abschliessend werden erste Auswertungen aus der Kooperation zwischen den Arbeitspaketen 100 und 400 präsentiert. Es sei daran erinnert, dass die Ergebnisse nur Informationen wiedergeben, welche in den Mieterdossiers schriftlich festgehalten sind. Fehlende Angaben werden als fehlende Werte (Missings) behandelt und daher nicht in die Berechnung einbezogen.

7.1 Beschreibung der Konfliktfälle

7.1.1 Eigenschaften der erfassten Konflikte (Fragestellung 1)

Um bei Konflikten zwischen leichteren und schwereren Fällen zu unterscheiden und entsprechende Analysen durchführen zu können, wird im Folgenden *per definitionem* eine Differenzierung zwischen Beschwerde- und Streitfällen vorgenommen: Ein „Beschwerdefall“ bezieht sich demnach auf ein im Dossier sichtbares Problem zwischen Mietern, bei welchem jedoch im Dossier nur Äusserungen einer Konfliktpartei ersichtlich sind. Bei einem „Streitfall“ hingegen ist im Dossier eine Interaktion der involvierten Konfliktparteien enthalten. Dabei kann diese Interaktion ggf. auch nur über eine involvierte Drittpartei – für gewöhnlich die Liegenschaftsverwaltung – erfolgen. Wie eingangs erwähnt wird angenommen, dass es sich bei den als Streitfälle charakterisierten Konflikten um schwerwiegendere Auseinandersetzungen handelt. Wird im Text zusammenfassend sowohl auf Streit- als auch Beschwerdefälle Bezug genommen, so wird in der Regel undifferenziert von „Konflikten“ gesprochen.

Von den insgesamt 2030 analysierten Mieterdossiers ist in 320 Fällen (16%) ein Konflikt dokumentiert. Diese Teilmenge enthält gemäss obiger Definition 248 Beschwerdefälle (12% der Gesamtstichprobe) und 72 Streitfälle (4% der Gesamtstichprobe). Ein Konfliktfall dauert durchschnittlich ein Jahr. Die mittlere Dauer eines Beschwerdefalls beträgt 0.5 Jahre und die eines Streitfalls 2.5 Jahre.

Einige der Dossiers enthalten mehr als nur einen Konfliktfall. In 35 Fällen (2% der Gesamtstichprobe) ist *ein* weiterer Konfliktfall dokumentiert, bei 16 Fällen (1% der Gesamtstichprobe) sogar *mehrere* weitere Konflikte. Abbildung 13 fasst diese Angaben zusammen. Die entsprechenden Informationen sind in eine einzige Variable integriert worden, welche eine differenziertere Kategorisierung der Konfliktschwere anhand von sechs Stufen erlaubt.

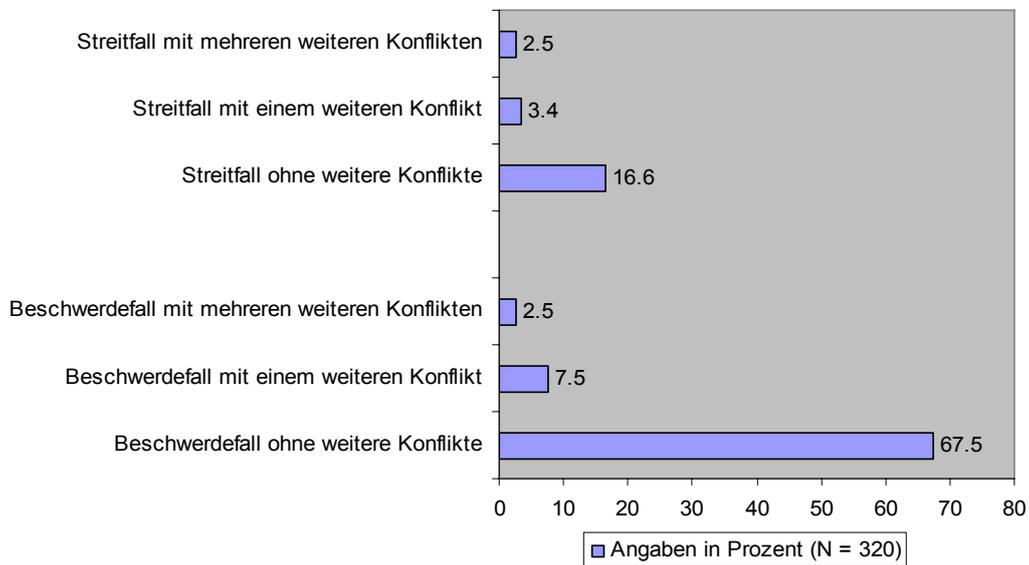
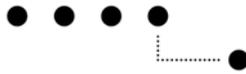


Abbildung 13: Häufigkeiten von unterschiedlich schweren Konfliktfällen (6-stufige Konfliktschwerevariable)

Der Fokus der folgenden Ausführungen richtet sich darauf, inwiefern sich die Konfliktfälle anhand verschiedener Merkmale (Variablen) beschreiben lassen. Dabei werden die jeweiligen Häufigkeiten der beschreibenden Variablen aufgeteilt nach Konfliktfällen insgesamt (n=320), Beschwerdefällen (n=248) und Streitfällen (n=72) dargestellt.

Die Verteilung der dokumentierten Konflikte über die einzelnen Stadtteile verteilen ist aus Tabelle 15 ersichtlich. Demnach sind im Verhältnis zur gesamten Anzahl Dossiers pro Stadtteil am meisten *Streitfälle* in Bümpliz-Oberbottigen und am meisten *Beschwerdefälle* in Kirchenfeld-Schosshalde erfasst worden. Verhältnismässig am wenigsten *Streitfälle* finden sich im Stadtteil Breitenrain-Lorraine. Die wenigsten *Beschwerdefälle* wurden in den Dossiers des Stadtteils Mattenhof-Weissenbühl erhoben.

Tabelle 15: Verteilung der Konfliktfälle, Streitfälle und Beschwerdefälle auf die Stadtteile

	Keine Konfliktfälle	Beschwerdefälle	Streitfälle	Total pro Stadtteil erfasste Dossiers
Innere Stadt	33 (100%)	-	-	33 (100%)
Länggasse-Felsenau	58 (86.6%)	7 (10.4%)	2 (3.0%)	67 (100%)
Mattenhof-Weissenbühl	334 (89.8%)	28 (7.5%)	10 (2.7%)	372 (100%)
Kirchenfeld-Schosshalde	59 (80.8%)	13 (17.8%)	1 (1.4%)	73 (100%)
Breitenrain-Lorraine	105 (89%)	12 (10.2%)	1 (0.8%)	118 (100%)
Bümpliz-Oberbottigen	1117 (82.2%)	187 (13.8%)	55 (4.0%)	1359 (100%)

Eine Analyse der Verteilung unterschiedlich intensiver Konfliktfälle (anhand der 6-stufigen Variable „Konfliktschwere“) auf die Stadtteile zeigt, dass sich 91% (n =10) der zweitschwersten Konfliktfälle (Streitigkeiten



mit *einem* weiteren Konfliktfall) und 100% (n=8) der schwersten Konfliktfälle (Streitigkeiten mit *mehreren* weiteren Konfliktfällen) in Bümpliz-Oberbottigen verorten lassen. Die detaillierten Zahlen befinden sich im Anhang in Tabelle 5. Ebenso im Anhang enthalten ist eine Aufschlüsselung der Streit- und Beschwerdefälle auf die einzelnen Quartiere resp. statistischen Bezirke (Tabelle 6).

Eine Übersicht der Konfliktfälle gegliedert nach soziodemographischen Merkmalen (Alter bei der Dossiererfassung und bei Beginn des Konflikts, Geschlecht, Zivilstand, Nationalität) der Hauptmieter⁸ findet sich in Tabelle 16.

Die in Konfliktfälle involvierten Personen sind zu 64% männlich (gegenüber 59% in der Gesamtstichprobe), zu 58% (vs. 45%) verheiratet und zu 71% (vs. 75%) schweizerischer Nationalität. Zum Zeitpunkt der Dossiererfassung fallen 47% (vs. 42%) in die Alterskategorie 40 bis 65 Jahre, bei Konfliktbeginn sind es 45%.

Tabelle 16: Verteilung der soziodemographischen Variablen auf die Konfliktfälle, Beschwerdefälle und Streitfälle

		Total Konfliktfälle	Beschwerdefälle	Streitfälle
Geschlecht ¹	männlich	195 (63.7%)	154 (64.2%)	41 (62.1%)
	weiblich	111 (36.3%)	86 (35.8%)	25 (37.9%)
Nationalität ²	Schweizer	213 (70.8%)	160 (68.1%)	53 (80.3%)
	Ausländer	88 (29.2%)	75 (31.9%)	13 (19.7%)
Alter bei der Dossiererfassung ³	18 bis 25 Jahre	8 (2.6%)	6 (2.5%)	2 (2.9%)
	25 bis 40 Jahre	69 (22.3%)	55 (22.7%)	14 (20.6%)
	40 bis 65 Jahre	145 (46.8%)	121 (50%)	24 (35.3%)
	über 65 Jahre	88 (28.4%)	60 (24.8%)	28 (41.2%)
Alter bei Konfliktbeginn ⁴	unter 18 Jahre	1 (0.3%)	-	1 (1.5%)
	18 bis 25 Jahre	21 (6.9%)	17 (7.2%)	4 (6.0%)
	25 bis 40 Jahre	117 (38.6%)	92 (39.0%)	25 (37.3%)
	40 bis 65 Jahre	137 (45.2%)	112 (47.5%)	25 (37.3%)
	über 65 Jahre	27 (8.9%)	15 (6.4%)	12 (17.9%)
Zivilstand ⁵	ledig	77 (26.4%)	63 (27.5%)	14 (22.2%)
	geschieden/getrennt	46 (15.8%)	36 (15.7%)	10 (15.9%)
	verheiratet/verwitwet	169 (57.9%)	130 (56.8%)	39 (61.9%)

¹Total Konfliktfälle n = 306; Beschwerdefälle n = 240; Streitfälle n = 66

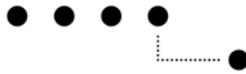
²Total Konfliktfälle n = 301; Beschwerdefälle n = 235; Streitfälle n = 66

³Total Konfliktfälle n = 310; Beschwerdefälle n = 242; Streitfälle n = 68

⁴Total Konfliktfälle n = 303; Beschwerdefälle n = 236; Streitfälle n = 67

⁵Total Konfliktfälle n = 292; Beschwerdefälle n = 229; Streitfälle n = 63

⁸ Die soziodemographischen Merkmale beziehen sich auf die Hauptmieter, da von diesen die genannten Angaben aus den Mieterdossiers und den Datenbanken der Liegenschaftsverwaltungen entnommen werden konnten. Es ist jedoch nicht nachvollziehbar, inwiefern genau diese Personen und nicht eine andere aus dem Haushalt in den Konfliktfall verwickelt war. Es ist daher problematisch, die absoluten Häufigkeitsverteilungen zu betrachten. Aussagekräftiger scheint die Verteilung der Häufigkeiten verglichen mit der Gesamtstichprobe.



In Tabelle 17 werden die Konfliktfälle nach der mit „Familienstatus“ umschriebenen Kategorie aufgeschlüsselt. Diese Variable wurde anhand der Angaben zur Wohnungsbelegung und der im Haushalt registrierten Kinder gebildet und gibt Auskunft über die Zusammensetzung der Haushalte (siehe 6.1.3).

Tabelle 17: Verteilung des Familienstatus auf die Konfliktfälle, Beschwerdefälle und Streitfälle

	Konfliktfälle (n = 302)	Beschwerdefälle (n = 236)	Streitfälle (n = 66)
Alleinstehende	104 (34.4%)	81 (34.3%)	23 (34.8%)
Alleinerziehende	41 (13.6%)	30 (12.7%)	11 (16.7%)
Paar/2er WG ohne Kinder	89 (29.5%)	73 (30.9%)	16 (24.2%)
Paar/2er WG mit Kindern	63 (20.8%)	50 (21.2%)	13 (19.7%)
>2 Erwachsene ohne Kinder	3 (1.0%)	1 (0.4%)	2 (3.0%)
>2 Erwachsene mit Kindern	2 (0.7%)	1 (0.4%)	1 (1.5%)

Zwei Erwachsene ohne Kinder stellen anteilmässig die grösste Gruppe bei den Konfliktfällen. Danach folgen bei *Beschwerdefällen* und bei *Streitfällen* die Paare mit Kindern.

Die Verteilung der verschiedenen Nationalitäten auf die Konfliktfälle ist in der nachfolgenden Tabelle 18 ausgewiesen.

Tabelle 18: Verteilung der verschiedenen Nationalitäten auf die Konfliktfälle, Beschwerdefälle und Streitfälle

	Konfliktfälle (n = 301)	Beschwerdefälle (n = 235)	Streitfälle (n = 66)
Schweiz	213 (70.8%)	160 (68.1%)	53 (80.3%)
Italien	28 (9.3%)	24 (10.2%)	4 (6.1%)
Spanien	8 (2.7%)	8 (3.4%)	-
Balkanstaaten	18 (6.0%)	16 (6.8%)	3 (4.5%)
Deutschland	2 (0.7%)	2 (0.9%)	-
Türkei	5 (1.7%)	4 (1.7%)	1 (1.5%)
Portugal	3 (1.0%)	3 (1.3%)	-
Sri Lanka	5 (1.7%)	5 (2.1%)	-
Restliches Mittel-/Nordeuropa	2 (0.7%)	1 (0.4%)	1 (1.5%)
Ost-Europa	2 (0.7%)	2 (0.9%)	-
Afrika	9 (3.0%)	6 (2.5%)	3 (4.5%)
Mittel-/Südamerika	3 (1.0%)	2 (0.9%)	1 (1.5%)
Asien (inkl. Australien)	3 (1.0%)	2 (0.9%)	1 (1.5%)

Im Anhang befindet sich eine nach Nationalität aufgeschlüsselte Darstellung der soziodemographischen Merkmale für alle Konfliktfälle (Tabelle 7), Beschwerdefälle (Tabelle 8) und Streitfälle (Tabelle 9).

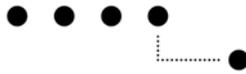
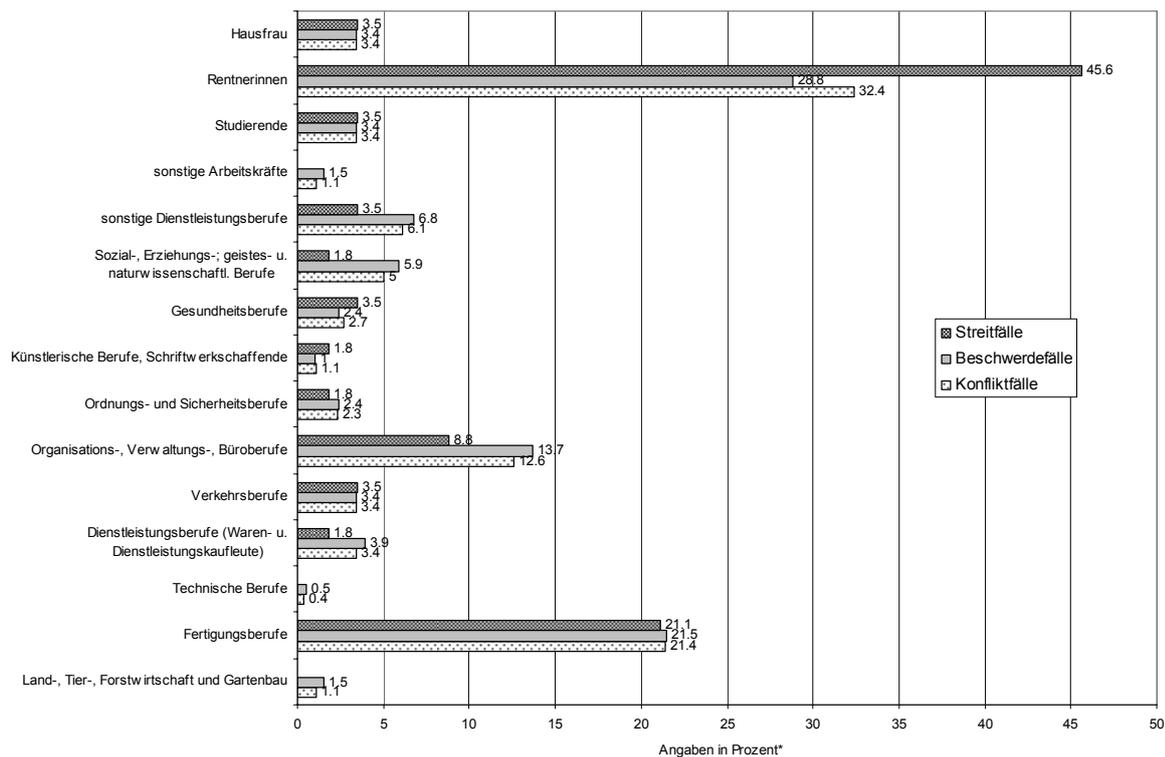


Abbildung 14 gibt eine Übersicht über die Beschäftigungssituation der in Konflikte involvierten Hauptmieter. Es zeigt sich, dass verhältnismässig am meisten Streitfälle (aber auch Beschwerde- und generell Konfliktfälle) mit dem Status einer/eines Rentnerin/Rentners (AHV oder IV) zusammenfallen.



* Streitfälle n = 57, Beschwerdefälle n = 205; Konfliktfälle n = 262

Abbildung 14: Verteilung der Berufsbranchen auf die Konfliktfälle, Beschwerdefälle und Streitfälle

Neben der Verteilung der soziodemographischen Merkmale auf die Konfliktfälle ist vor allem von Interesse, welche der erfassten Risiko- resp. Schutzfaktoren in den Konfliktdossiers enthalten sind. Diese Informationen sind in der nachstehenden Tabelle 19 zusammengestellt, wobei wiederum die Konfliktfälle nach Beschwerde- und Streitfällen unterteilt sind.

Daraus geht hervor, dass in den Mieterdossiers bei den *Streitfällen* gegenüber den *Beschwerdefällen* konsequent häufiger Informationen zu Risiko- und Schutzfaktoren enthalten sind.

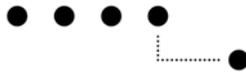


Tabelle 19: Verteilung der Risiko-/Schutzfaktoren auf die Konfliktfälle, Beschwerdefälle und Streitfälle

Risikofaktoren	Konfliktfälle (n = 320)	Beschwerdefälle (n = 248)	Streitfälle (n = 72)	
Lebensumstände	Suchtproblem	12 (3.8%)	7 (2.8%)	5 (9.9%)
	Behinderung (IV)	18 (5.6%)	13 (5.2%)	5 (6.9%)
	Krankheit	10 (3.1%)	6 (2.4%)	4 (5.6%)
	psychische Probleme	21 (6.6%)	11 (4.4%)	10 (13.9%)
	finanzielle Probleme	59 (18.4%)	44 (17.7%)	15 (20.8%)
	Sozialhilfe	23 (7.2%)	15 (6.0%)	8 (11.1%)
	Betreuung d. Sozialarbeiter, Flüchtlingssekretariat etc.	24 (7.5%)	15 (6.0%)	8 (11.1%)
	Bevormundet	4 (1.3%)	4 (1.6%)	-
	Kinder bevormundet	1 (0.3%)	1 (0.4%)	-
	Einschreiten Vormund-schaftsbehörde	1 (0.3%)	1 (0.4%)	-
	Einschreiten Polizei (ohne Exmission)	9 (2.8%)	5 (2.0%)	4 (5.6%)
	Beizug Anwälte	3 (0.9%)	1 (0.4%)	2 (2.8%)
Haustierhaltung	Haustierhaltung	38 (11.9%)	28 (11.3%)	10 (13.9%)
	Unerlaubte Haustierhaltung	2 (0.6%)	2 (0.8%)	-

Tabelle 20: Verteilung der Massnahmen der Liegenschaftsverwaltung auf die Konfliktfälle, Beschwerdefälle und Streitfälle

Massnahmen	Konfliktfälle (n = 320)	Beschwerdefälle (n = 248)	Streitfälle (n = 72)
Ratenzahlungen; Schuldentilgungen, Schuld- anerkennungen	3 (0.9%)	3 (1.2%)	0 (0.0%)
Kündigungsandrohungen	13 (4.1%)	10 (4.0%)	3 (4.2%)
Kündigungen	32 (10.0%)	21 (8.5%)	11 (15.3%)
Betreibungsvollstreckungen	9 (2.8%)	5 (2.0%)	4 (5.6%)
Exmissionsandrohungen	10 (3.1%)	8 (3.2%)	2 (2.8%)
Exmissionsvollstreckungen	4 (1.2%)	2 (0.8%)	2 (2.8%)

Ebenfalls den Charakter eines Risiko-/Schutzfaktors haben Massnahmen der Liegenschaftsverwaltung, welche teils unabhängig vom Vorliegen eines Nachbarschaftskonflikts ergriffen werden und tendenziell auf ein problematisches Mietverhältnis oder allgemein problematische Lebensumstände hinweisen. In Tabelle 20 ist ersichtlich, dass bei Streitfällen im Vergleich zu den Beschwerdefällen häufiger härtere Massnahmen Anwendung finden, während bei Beschwerdefällen gleich oft oder häufiger „Androhungs-Massnahmen (Kündigungsandrohung, Exmissionsandrohung)“ ausgesprochen werden.



Bei der Datenerhebung notierte das Forschungsteam, welche Rolle der Mieter des betrachteten Dossiers im Konfliktfall einnimmt. In der Mehrheit der Fälle sind die Konfliktfälle in den Dossiers der beschuldigten Partei festgehalten. Dabei handelt es sich bei fast allen an den Konflikten beteiligten Personen um Mieter, in einigen wenigen Fällen um Angehörige des Mieters, um Untermieter oder interne Hauswarte. Die genauen Häufigkeitsangaben bezüglich der Rolle im Konfliktfall und die Bezeichnung der betroffenen Person befinden sich in Tabelle 21.

Tabelle 21: Rolle der in die Konfliktfälle involvierten Personen

		Konfliktfälle (n = 313)	Beschwerdefälle (n = 242)	Streitfälle (n = 71)
Rolle im Konflikt	Beschuldigende Partei	123 (39.3%)	98 (40.5%)	25 (35.2%)
	Beschuldigte Partei	190 (60.7%)	144 (59.5%)	46 (64.8%)
Bezeichnung*	Mieter	296 (94.6%)	232 (95.5%)	64 (91.4%)
	Untermieter	3 (1.0%)	2 (0.8%)	1 (1.4%)
	Hauswart intern	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (1.4%)
	Angehörige des/der Mieter	13 (4.2%)	9 (3.7%)	4 (5.7%)

*n = 243 Beschwerdefälle; n = 72 Streitfälle

Weiters wurde bei der Dossiersichtung erfasst, welche Form die letzte vorhandene Konflikthinformation hat. Diese besteht mehrheitlich aus einem Brief oder Einschreiben. Telefonnotizen sowie Akten- oder Gesprächsnotizen kommen am zweithäufigsten vor. Tabelle 22 liefert diesbezüglich einen Überblick.

Tabelle 22: Art der letzten Konflikthinformation der Konfliktfälle, Beschwerdefälle und Streitfälle

	Konfliktfälle (n = 315)	Beschwerdefälle (n = 245)	Streitfälle (n = 70)
Brief, Einschreiben	224 (71.1%)	180 (73.5%)	44 (62.9%)
Telefonnotiz	26 (8.3%)	23 (9.4%)	3 (4.3%)
Akten-/Gesprächsnotiz	34 (10.8%)	21 (8.6%)	13 (18.6%)
Bericht Vermittlungsausschuss/Mediationsstelle	6 (1.9%)	2 (0.8%)	4 (5.7%)
Reklamationsformular (nur FAMBAU)	4 (1.3%)	4 (1.6%)	0 (0.0%)
e-Mail	8 (2.5%)	6 (2.4%)	2 (2.9%)
Zettelchen	2 (0.6%)	2 (0.8%)	0 (0.0%)
Wettbewerbston	3 (0.9%)	3 (1.2%)	0 (0.0%)
Andere	7 (2.2%)	3 (1.2%)	4 (5.7%)
unklar	1 (0.3%)	1 (0.4%)	0 (0.0%)

Die letzte im Dossier vorhandene Information zum Konflikt ist in den meisten Fällen von der Liegenschaftsverwaltung verfasst worden. Bei den Beschwerdefällen ist es am zweithäufigsten die Beschwerde führende Partei und bei den Streitfällen die beschuldigte Partei (vgl. Tabelle 23).

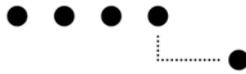


Tabelle 23: Verfasser der letzten im Dossier ersichtlichen Information zu einem Konfliktfall, einem Beschwerdefall oder einem Streitfall

	Konfliktfälle (n = 315)	Beschwerdefälle (n = 245)	Streitfälle (n = 70)
Liegenschaftsverwaltung (FAMBAU/LVB)	230 (73.0%)	189 (77.1%)	41 (58.6%)
Beschwerdeführer (inkl. Angehörige)	48 (15.2%)	41 (16.7%)	7 (10.0%)
Beschuldigte/r (inkl. Angehörige)	11 (3.5%)	2 (0.8%)	9 (12.9%)
Vermittlungsausschuss (FAMBAU) / Mediationsstelle (LVB)	7 (2.2%)	2 (0.8%)	5 (7.1%)
Hauswart	3 (0.9%)	3 (1.2%)	0 (0.0%)
Anwalt Beschwerdeführer	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (1.4%)
Anwalt Beschuldigte/r	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (1.4%)
Andere 3. Partei Beschwerdeführer	9 (2.9%)	3 (1.2%)	6 (8.6%)
Andere 3. Partei Beschuldigte/r	2 (0.6%)	2 (0.8%)	0 (0.0%)
Unklarer Verfasser	3 (0.9%)	3 (1.2%)	0 (0.0%)

Die letzte Information richtet sich bei den Konfliktfällen insgesamt und den Beschwerdefällen am häufigsten an die Beschuldigten. Am zweithäufigsten wird die Liegenschaftsverwaltung angesprochen. Im Falle von Streitfällen findet die Kommunikation am häufigsten direkt mit der Liegenschaftsverwaltung statt. Ebenfalls häufig sind die Adressaten der letzten Konfliktinformation die Beschwerdeführenden (vgl. Tabelle 24).

Tabelle 24: Adressat der letzten im Dossier enthaltenen Information zu Konfliktfällen

	Konfliktfälle (n = 315)	Beschwerdefälle (n = 245)	Streitfälle (n = 70)
Beschwerdeführende Person	56 (17.8%)	45 (18.4%)	11 (15.7%)
Beschuldigte Person	121 (38.4%)	111 (45.3%)	10 (14.3%)
Beide/alle involvierten Parteien	15 (4.8%)	9 (3.7%)	6 (8.6%)
FAMBAU/LVB	72 (22.9%)	50 (20.4%)	22 (31.4%)
3. Person Partei beschuldigte Person	2 (0.6%)	1 (0.4%)	1 (1.4%)
Hauswart	3 (0.9%)	2 (0.8%)	1 (1.4%)
Alle Mieter des Hauses	5 (1.6%)	3 (1.2%)	2 (2.9%)
Andere	2 (0.6%)	1 (0.4%)	1 (1.4%)
Unklar	21 (6.7%)	12 (4.9%)	9 (12.9%)
Kein Adressat (interne Notiz)	18 (5.7%)	11 (4.5%)	7 (10.0%)

Zwischen den Beschwerdeführenden und den Beschuldigten findet in der Mehrzahl der Fälle noch eine Kommunikation statt. Bei 23% der Konfliktfälle liefern Dossiers jedoch keinen Hinweis, ob zwischen den Parteien noch eine Kommunikation stattgefunden hat (vgl. Tabelle 25).



Tabelle 25: Kommunikation bei Konfliktfällen, Beschwerdefällen und Streitfällen

		Konfliktfälle (n = 309)	Beschwerdefälle (n = 242)	Streitfälle (n = 67)
Kommunikation nachweisbar	Nein	27 (8.7%)	22 (9.1%)	5 (7.5%)
	Ja	212 (68.6%)	151 (62.4%)	61 (91.0%)
	Unklar	70 (22.7%)	69 (28.5%)	1 (1.5%)

Bei den Konfliktfällen gesamthaft betrachtet und den Streitfällen im Einzelnen verläuft die Kommunikation am häufigsten sowohl auf direktem als auch indirektem Wege und am zweithäufigsten nur auf indirektem Weg. Bei den Beschwerdefällen, bei denen die Kommunikation *per definitionem* nur in eine Richtung erfolgt, ist es umgekehrt: Hier erfolgt die Kommunikation in der Mehrzahl der Fälle ausschliesslich indirekt. Aber auch die Kombination direkter und indirekter Kommunikation ist in den Dossiers häufig dokumentiert (vgl. Tabelle 26).

Tabelle 26: Richtung der Kommunikation bei Konfliktfällen, Beschwerdefällen und Streitfällen

	Konfliktfälle (n = 309)	Beschwerdefälle (n = 239)	Streitfälle (n = 70)
Kommunikation direkt	6 (1.9%)	4 (1.7%)	2 (2.9%)
Kommunikation indirekt	138 (44.7%)	123 (51.5%)	15 (21.4%)
Kommunikation sowohl direkt als auch indirekt	165 (53.4%)	112 (46.9%)	53 (75.7%)

Eine vergleichende Untersuchung der gewählten Kommunikationsformen der Beschwerdeführenden und der Beschuldigten zeigt das Folgende: Bei den *Konfliktfällen* kommunizieren sowohl Beschwerdeführende als auch Beschuldigte am häufigsten persönlich. Danach folgt bei den Beschwerdeführenden die Kommunikation über einen nicht eingeschriebenen Brief. Seitens der Beschuldigten besteht bezüglich der Kommunikation häufiger Unklarheit als bei den Beschwerdeführenden. Während bei *Beschwerdefällen* am häufigsten der Korrespondenzweg (nicht eingeschriebene Briefe) gewählt wird, kommunizieren die Parteien bei *Streitfällen* am häufigsten von Angesicht zu Angesicht (vgl. Tabelle 27)

Die indirekte Kommunikation zwischen beiden Parteien verläuft in der Mehrzahl der Fälle über die Liegenschaftsverwaltungen (FAMBAU/LVB). Am zweithäufigsten kommunizieren die Parteien über den Vermittlungsausschuss oder eine Mediationsstelle. Ausnahmen sind die *Beschwerdefälle*, bei welchen der Hauswart am zweithäufigsten als Drittpartei einbezogen wird. Verhältnismässig wird bei *Streitfällen* häufiger der Vermittlungsausschuss oder eine Mediationsstelle einbezogen als bei den Beschwerden und den Konfliktfällen insgesamt. Genaue Häufigkeitsangaben pro einbezogene Drittpartei sind weiter unten in Tabelle 28 ersichtlich.

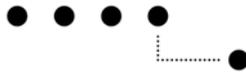


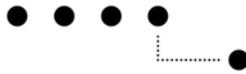
Tabelle 27: Kommunikationsarten beider Parteien bei Konfliktfällen, Beschwerdefällen und Streitfällen

Kommunikationsart	Konfliktfälle (n = 320)		Beschwerdefälle (n = 248)		Streitfälle (n = 72)	
	Beschwerde- führende Person	Beschuldigte Person	Beschwerde- führende Person	Beschuldigte Person	Beschwerde- führende Person	Beschuldigte Person
Face to face	178 (55.6%)	173 (54.1%)	118 (47.6%)	111 (44.8%)	60 (83.3%)	62 (86.1%)
Nicht eingeschriebener Brief	176 (55.0%)	38 (11.9%)	122 (49.2%)	4 (1.6%)	54 (75.0%)	34 (47.2%)
Eingeschriebener Brief	28 (8.75%)	9 (2.8%)	16 (6.5%)	-	12 (16.7%)	9 (12.5%)
Zettelchen	8 (2.5%)	2 (0.6%)	2 (0.8%)	1 (0.4%)	6 (8.3%)	1 (1.4%)
Anruf	92 (28.75%)	47 (14.7%)	68 (27.4%)	25 (10.1%)	24 (33.3%)	22 (30.6%)
Fax	5 (1.6%)	-	3 (1.2%)	-	2 (2.8%)	-
eMail	11 (3.4%)	1 (0.3%)	10 (4.0%)	1 (0.4%)	1 (1.4%)	-
Wettbewerbston	3 (0.9%)	-	3 (1.2%)	-	-	-
Reklamationsformular	20 (6.25%)	1 (0.3%)	19 (7.7%)	-	1 (1.4%)	1 (1.4%)
unklar	53 (16.6%)	122 (38.1%)	48 (19.4%)	116 (46.8%)	5 (6.9%)	6 (8.3%)
Anonyme Mitteilung	1 (0.3%)	2 (0.6%)	-	2 (0.8%)	1 (1.4%)	-

Tabelle 28: In die Kommunikation involvierte Drittparteien bei Konfliktfällen, Beschwerdefällen und Streitfällen

Drittpartei	Konfliktfälle (n = 320)	Beschwerdefälle (n = 248)	Streitfälle (n = 72)
Indirekte Kommunikation über Liegenschaftsverwaltung	294 (91.9%)	225 (90.7%)	68 (94.4%)
Indirekte Kommunikation über Vermittlungssauschuss/Mediationsstelle	12 (3.8%)	3 (1.2%)	9 (12.5%)
Indirekte Kommunikation über Hauswart	11 (3.4%)	9 (3.6%)	2 (2.8%)
Indirekte Kommunikation über Anwalt	6 (1.9%)	-	6 (8.3%)
Indirekte Kommunikation über Angehörige	2 (0.6%)	2 (0.8%)	-
Indirekte Kommunikation über Mietamt	3 (0.9%)	1 (0.4%)	2 (2.8%)
Indirekte Kommunikation über Polizei	4 (1.3%)	3 (1.2%)	1 (1.4%)
Indirekte Kommunikation über Andere	9 (2.8%)	5 (2.0%)	4 (5.6%)
Indirekte Kommunikation keine Info	9 (2.8%)	6 (2.4%)	3 (4.2%)

Als weitere Variable wurde die Verhaltensdynamik der beiden Parteien erfasst. Es zeigt sich, dass insgesamt (*Konfliktfälle*) das Verhalten der Beschwerdeführenden in den Dossiers am häufigsten als sachlich und am zweithäufigsten als Streitkommunikation beschrieben wird. Das Verhalten der Beschuldigten ist in der Mehrzahl der Fälle unklar dokumentiert, an zweithäufigster Stelle steht ebenfalls die Streitkommunikati-



on. Betrachtet man die *Beschwerdefälle*, ergibt sich ein leicht anderes Bild: das Verhalten der Beschwerdeführenden bewegt sich am häufigsten auf der sachlichen Ebene, am zweithäufigsten wird die Verhaltensdynamik als unklar beurteilt. Bei den *Streitfällen* verläuft die Verhaltensdynamik der Beschwerdeführenden meistens sachlich oder äussert sich in Streitkommunikation. Die Beschuldigten agieren am häufigsten mit Streitkommunikation, am zweithäufigsten war das Verhalten sachlich (vgl. Tabelle 29).

Tabelle 29: Verhaltensdynamik beider Parteien bei Konfliktfällen, Beschwerdefällen und Streitfällen

	Konfliktfälle (n = 320)		Beschwerdefälle (n = 248)		Streitfälle (n = 72)	
	Beschwerdeführende Person	Beschuldigte Person	Beschwerdeführende Person	Beschuldigte Person	Beschwerdeführende Person	Beschuldigte Person
Sachlich	222 (69.4%)	82 (25.6%)	171 (69%)	39 (15.7%)	51 (70.8%)	43 (59.7%)
Streitkommunikation	106 (33.1%)	89 (27.8%)	63 (25.4%)	45 (18.1%)	43 (59.7%)	44 (61.1%)
Drohung, Beschimpfung	29 (9.1%)	38 (11.9%)	12 (4.8%)	17 (6.9%)	17 (23.6%)	21 (29.2%)
Physische Gewalt	2 (0.6%)	12 (3.8%)	-	6 (2.4%)	2 (2.8%)	6 (8.3%)
unklar	104 (32.5%)	212 (66.3%)	82 (33.1%)	181 (73.0%)	22 (31.0%)	21 (29.2%)

Insgesamt ist nur in wenigen Fällen ein Schaden als Konsequenz eines Konfliktfalls dokumentiert. Es handelt sich insgesamt (*Konfliktfälle*) und bei den *Beschwerden* in der Mehrheit der Fälle um Sachschäden. Bei den *Streitigkeiten* jedoch werden am häufigsten psychische Beeinträchtigungen ausgewiesen (vgl. Tabelle 30).

Tabelle 30: Bei Konfliktfällen, Beschwerdefällen und Streitfällen eingetretener Schaden

Schaden	Konfliktfälle (n = 320)	Beschwerdefälle (n = 248)	Streitfälle (n = 72)
Sachschaden	43 (13.4%)	36 (14.5%)	7 (9.7%)
Finanzieller Schaden	6 (1.9%)	6 (2.4%)	-
Körperverletzung	3 (0.9%)	1 (0.4%)	2 (2.8%)
Psychische Beeinträchtigung	20 (6.3%)	7 (2.8%)	13 (18.1%)

Bezogen auf die Orte, an welchen Konflikte entstehen, kann das Problem insgesamt am häufigsten beim angrenzenden Wohnraum lokalisiert werden. An zweithäufigster Stelle kommt das Treppenhaus vor und an dritter Stelle – mit Ausnahme der Beschwerdefälle – die Waschküche. Als dritthäufigster Konfliktort bei den Beschwerdefällen wird der Garten oder Vorplatz ausgewiesen (vgl. Tabelle 31). In Tabelle 10 im Anhang ist zusätzlich ersichtlich, welche Orte eine Rolle spielen, sofern die Dossiers *weitere* Konfliktfälle enthalten.

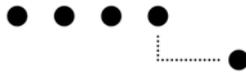


Tabelle 31: Orte, auf welche sich der Konflikt richtet

Ort des Streitfalls	Konfliktfälle (n = 320)	Beschwerdefälle (n = 248)	Streitfälle (n = 72)
Angrenzender Wohnraum	193 (60.3%)	139 (56.0%)	54 (75.0%)
Waschküche	55 (17.2%)	38 (15.3%)	17 (23.6%)
Treppenhaus	66 (20.6%)	48 (19.4%)	18 (25.0%)
Garten/Vorplatz	47 (14.7%)	40 (16.1%)	7 (9.7%)
Velounterstand	5 (1.6%)	5 (2.0%)	-
Autoparkplatz Nähe Liegenschaft	11 (3.4%)	9 (3.6%)	2 (2.8%)
Bastelraum, Estrich	20 (6.3%)	17 (6.9%)	3 (4.2%)
Kehrichtabwurfschacht, Containerraum	2 (0.6%)	2 (0.8%)	-
Wände, Fassade	3 (0.9%)	3 (1.2%)	-
Lifthalte, Hauseingang	13 (4.1%)	10 (4.0%)	3 (4.2%)
Fluchtweg, Notausgang	1 (0.3%)	1 (0.4%)	-
Veloraum, Mofaraum, Autoeinstellhalle	6 (1.9%)	5 (2.0%)	1 (1.4%)
Dachterrasse	2 (0.6%)	2 (0.8%)	-
Externe Lokale	1 (0.3%)	-	1 (1.4%)
Ort unklar	9 (2.8%)	7 (2.8%)	2 (2.8%)

Schliesslich wurden noch die Konfliktgründe erhoben. In den Dossiers gelangt deutlich zum Ausdruck, dass Lärm am häufigsten Konflikte verursacht. Damit eng zusammenhängend kommt an zweiter Stelle das „Nicht-Einhalten der Ruhezeiten“ als Konfliktgrund. Bei den *Konfliktfällen* insgesamt und bei den *Beschwerdefällen* ist die Nutzung gemeinsamer Räume der dritthäufigste Konfliktgrund. Beschimpfung oder Ehrverletzung erweist sich bei den *Streitfällen* als der am dritthäufigsten genannte Grund (siehe Tabelle 32). Im Anhang (Tabelle 11) sind wiederum die Gründe der im Dossier ersichtlichen *weiteren* Konfliktfälle erfasst.

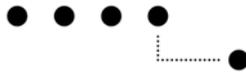


Tabelle 32: Gründe der Konfliktfälle, Beschwerdefälle und Streitfälle

Konfliktgründe	Konfliktfälle (n = 320)	Beschwerdefälle (n = 248)	Streitfälle (n = 72)
Lärm	156 (48.8%)*	108 (43.5%)**	48 (66.6%***)
Nicht einhalten der Ruhezeiten	144 (45.0%)	102 (41.1%)	42 (58.3%)
Geruch	33 (10.3%)	25 (10.1%)	8 (11.2%)
Erschütterungen	6 (1.9%)	2 (0.8%)	4 (5.6%)
Verursachen von Schmutz	46 (14.4%)	36 (14.5%)	10 (13.9%)
Andere Immission	4 (1.3%)	2 (0.8%)	2 (2.8%)
Beschimpfung/Ehrverletzung	37 (11.6%)	20 (8.1%)	17 (23.6%)
Tätlicher Angriff	13 (4.1%)	5 (2.0%)	8 (11.1%)
Sachbeschädigung/Diebstahl	34 (10.6%)	27 (10.9%)	7 (9.7%)
Rassistische Äusserungen	6 (1.9%)	2 (0.8%)	4 (5.6%)
Andere Tötlichkeiten	7 (2.2%)	4 (1.6%)	3 (4.2%)
Weg versperren	23 (7.2%)	22 (8.9%)	1 (1.4%)
Unsachgemässe Entsorgung	14 (4.4%)	10 (4.0%)	4 (5.6%)
Putzpflicht	22 (6.9%)	15 (6.0%)	7 (9.7%)
Nutzung gemeinsamer Räume	51 (15.9%)	36 (14.5%)	15 (20.8%)
Tiere	7 (2.2%)	5 (2.0%)	2 (2.8%)
Lüften	3 (0.9%)	2 (0.8%)	1 (1.4%)
Drogen, Krankheit	6 (1.9%)	1 (0.4%)	5 (6.9%)
Falschparkieren	9 (2.8%)	8 (3.2%)	1 (1.4%)
Pflanzen/Bäume	51 (15.9%)	5 (2.0%)	-
Feuerwehr- und Polizeipräsenz	3 (0.9%)	3 (1.2%)	-
Persönliche Differenzen, Antipathie, mangelnde Toleranz	18 (5.6%)	7 (2.8%)	11 (15.3%)
Unsachgemässe Benützung Wohnungsaussenraum	8 (2.5%)	6 (2.4%)	1 (1.4%)
unklar	6 (1.9%)	5 (2.0%)	1 (1.4%)

*Die Kategorie Lärm wurde in 7 Unterkategorien nachcodiert. Bei den Konfliktfällen kommt 1) nicht definierter Lärm 47 Mal vor (14.7%), 2) Musik, TV, Radio 51 Mal (15.9%), 3) durch Tiere verursachter Lärm 4 Mal (1.3%), 4) Poltern, Möbelrücken, Trampeln, Hämmern 74 Mal (23.1%), 5) Kinderlärm 32 Mal (10%), 6) Duschen, Baden, Waschen 19 Mal (5.9%) und 7) Mofas, Autos 6 (1.9%).

**Die 7 Lärmkategorien kommen bei den Beschwerdefällen in der folgenden Häufigkeit vor: 1) 31 (12.5%), 2) 34 (13.7%), 4) 50 (20.2%), 5) 24 (9.7%), 6) 14 (5.6%) und 7) 4 (1.6%).

*** Die 7 Lärmkategorien kommen bei den Streitfällen in der folgenden Häufigkeit vor: 1) 16 (2.2%), 2) 17 (23.6%), 3) 4 (5.6%), 4) 24 (33.3%), 5) 8 (11.1%), 6) 5 (6.9%) und 7) 2 (2.8%).



Zusammenfassung:

Von insgesamt 2030 analysierten Mieterdossiers ist in 320 Fällen (16%) eine Beschwerde oder ein Streit dokumentiert. Bei 248 (12%) handelt es sich um einen Beschwerdefall, in 72 (4%) Fällen um einen Streitfall. Dabei wurden im Verhältnis zur gesamten Anzahl pro Stadtteil erfasster Dossiers am meisten Streitfälle in Bümpliz-Oberbottigen und am meisten Beschwerdefälle im Stadtteil Kirchenfeld-Schosshalde festgestellt. Die in Konfliktfälle involvierten Personen (bzw. Hauptmietern der untersuchten Dossiers) sind zu 64% männlich, zu 58% verheiratet und zu 75% Schweizer. Die verhältnismässig grösste, in Konfliktfälle involvierte Gruppe sind die Paare ohne Kinder, gefolgt von Paaren mit Kindern bei *Beschwerden* und bei *Streitfällen*. Informationen zu Risiko- und Schutzfaktoren (wie etwa psychische und Suchtprobleme) finden sich bei Streitfällen im Verhältnis häufiger als bei Beschwerdefällen und insgesamt bei Konfliktfällen zahlreicher als in der gesamten Stichprobe. Ein Konfliktfall dauert durchschnittlich ein Jahr, während die mittlere Dauer eines Beschwerdefalls lediglich ein halbes, hingegen die eines Streitfalls zweieinhalb Jahre beträgt. Bei fast allen an den Konflikten beteiligten Personen handelt es sich um reguläre Mieter (vs. Untermieter, Angehörige, Bekannte etc.). Die Informationen zu den Konfliktfällen sind vorwiegend in den Dossiers der beschuldigten Partei festgehalten.

In der Mehrzahl der Fälle ist in den Dossiers ersichtlich, dass zwischen den Parteien noch eine Kommunikation stattfindet. Diese verläuft insgesamt am häufigsten sowohl auf direktem, als auch auf indirektem Weg. Ausnahmen bilden mit mehrheitlich indirekter Kommunikation die Beschwerdefälle. Die Instanz, über welche indirekt kommuniziert wird, ist am häufigsten die Liegenschaftsverwaltung. Bezüglich der Art der Kommunikation handelt es sich insgesamt vor allem um das Gespräch von Angesicht zu Angesicht, wobei sich die Beschwerdefälle wiederum anders verhalten (häufigste Kommunikationsart über einen nicht eingeschriebenen Brief). Es fällt auf, dass die Dossiers weniger Information zur Konfliktkommunikation der Beschuldigten enthalten, als zu derjenigen der Beschwerdeführenden. Betrachtet man das dokumentierte Verhalten, ist bei den Streitfällen ersichtlich, dass die Beschwerdeführenden mehrheitlich sachlich agieren und die Beschuldigten eher zu Streitkommunikation neigen. Bei den Beschwerdefällen bleiben die Beschwerdeführenden ebenfalls auf der sachlichen Ebene. Die Verhaltensdynamik der Beschuldigten ist mangels Dokumentation oft als „unklar“ definiert. Örtlich waren die Konfliktfälle am häufigsten im angrenzenden Wohnraum einzuordnen. Gemäss den Informationen im Dossier entstehen die meisten Konfliktfälle aufgrund von Lärm und Nicht-Einhalten der Ruhezeiten.



7.1.2 Struktur der erfassten Konfliktfälle (Fragestellung 2)

Im vorangegangenen Abschnitt sind die Konfliktfälle hauptsächlich anhand von Häufigkeitsverteilungen beschrieben worden. Mittels einer Methode zur graphischen Datendarstellung wurde anschliessend untersucht, ob sich über die beschreibenden Variablen hinweg eine interpretierbare Struktur ergibt. Es handelt sich dabei um die Methode der Multidimensionalen Skalierung, bei welcher auf der Basis einer Ähnlichkeits- oder Unähnlichkeitsmatrix Variablenzusammenhänge im zweidimensionalen Raum abgebildet werden. Die folgenden Darstellungen sind vor diesem Hintergrund folgendermassen zu interpretieren: Je näher zwei Variablen im zweidimensionalen Raum liegen, desto ähnlicher verhalten sich diese (variieren sie) über alle erfassten Fälle (Mietverhältnisse) hinweg. Von einer interpretierbaren Datenstruktur wird demzufolge gesprochen, wenn sich eindeutig abgrenzbare Variablenanhäufungen (Cluster) oder -felder in der Abbildung feststellen lassen. Die Variablen eines Clusters stehen in einem engeren gegenseitigen Zusammenhang verglichen mit den Variablen ausserhalb des Clusters. Keine interpretierbare Struktur wäre eine un-systematische oder gleichförmige Streuung der Variablen über den ganzen zweidimensionalen Raum hinweg.

Zuerst wurden die soziodemographischen Merkmale, Variablen zu den Lebensumständen und dem Mietverhältnis zusammen mit der Tatsache, ob ein Konfliktfall auftritt oder nicht, in die Analyse eingegeben. Somit wurden alle 2030 Fälle einbezogen. Je näher die individuellen Merkmale bei der Variable „Auftreten vs. Nicht-Auftreten (konfbesch)“ liegen, desto ähnlicher variieren sie bzw. stehen sie mit dieser Variable im Zusammenhang.

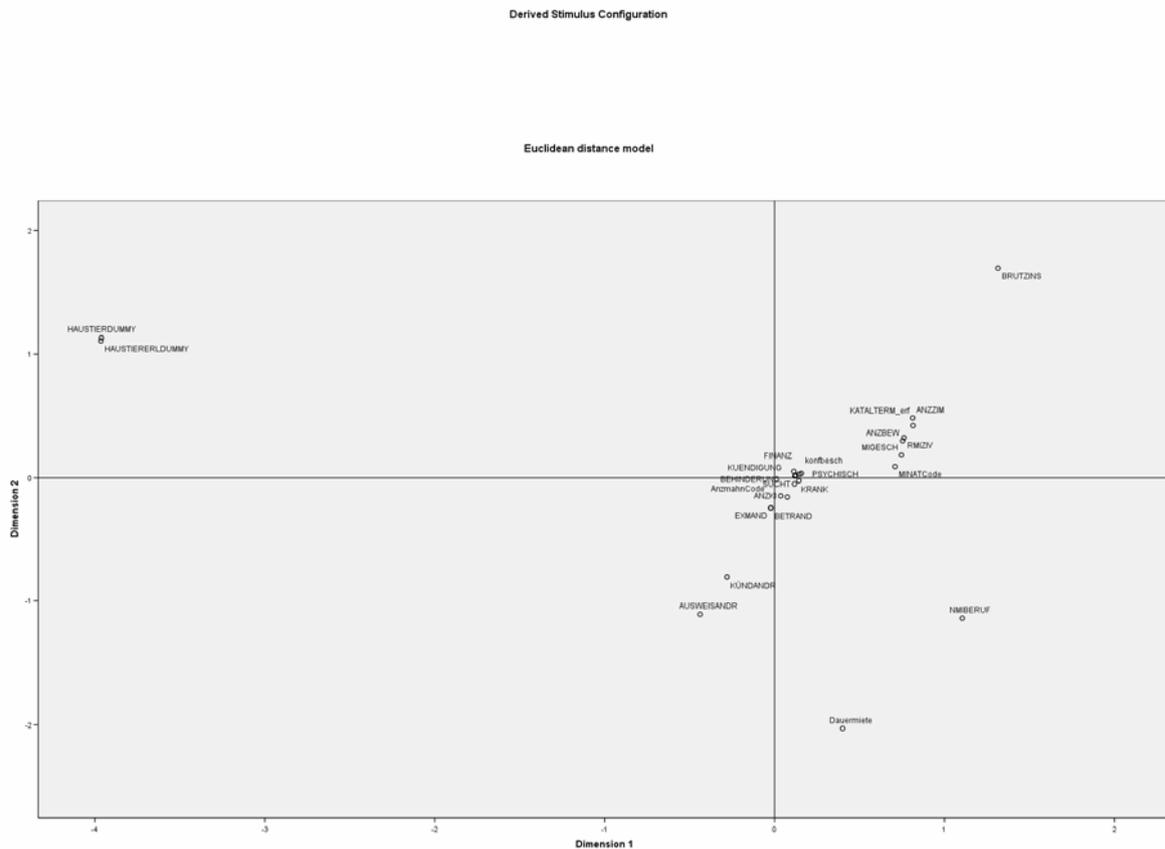


Abbildung 15: Struktur der individuellen Variablen (soziodemographische Eigenschaften, Risiko- und Schutzfaktoren, Lebensumstände) in Zusammenhang mit dem Auftreten resp. Nicht-Auftreten eines Konfliktfalls (N=2030; Stress=.17)

Legende:

KATALTERM_erf=Alter bei der Dossiererfassung (4 Alterskategorien); MIGESCH=Geschlecht; MINATCode=Nationalität (Schweizer vs Ausländer); RMIZIV=Zivilstand; NMIBERUF=Berufsbranche; Dauermiete=Dauer des Mietverhältnisses; ANZBEW=Anzahl Bewohner; ANZKI=Anzahl Kinder; ANZmahnCode=Anzahl Mahnungen (keine, 0 bis 2, mehr als 2); KUENDIGUNG=Kündigung; KUNDANDR=Kündigungsandrohung; BETRAND=Betreibungsandrohung; AUSWEISANDR=Exmissionsandrohung; EXMAND=Exmissionsvollstreckung; BRUTZINS=Bruttomietzins; ANZZIM=Anzahl Zimmer; HAUSTIERERLDUMMY=Erlaubnis Haustier (ja/nein); SUCHT=Suchtprobleme; BEHINDERUNG=Behinderung; KRANK=Krankheit; PSYCHISCH=psychische Probleme; FINANZ=Finanzielle Probleme; SOZHILFE=Bezug Sozialhilfe; SOZIALARBEIT=Betreuung durch Sozialarbeitende; HAUSTIERDUMMY=Haustierhaltung (ja/nein) **konfbesch=Konfliktfall ersichtlich ja/nein**

Abbildung 15 lässt ein deutliches Variablen-Cluster erkennen, welches sich um die Variable „Auftreten vs. Nicht-Auftreten eines Konfliktfalls“ gruppiert. Es sind dies hauptsächlich Risiko- und Schutzfaktoren wie finanzielle Probleme, psychische Probleme, Krankheit, Behinderung, Sucht, Anzahl im Dossier ersichtlicher Mahnungen, die Tatsache von ausgesprochenen Kündigungen und etwas weiter weg die Tatsache einer Betreibungsandrohung und die Anzahl Kinder. Ein weiteres Variablen-Cluster beinhaltet die soziodemographischen Variablen und Eigenschaften des Mietverhältnisses wie Anzahl Zimmer und Anzahl Bewohner. Dieses Variablen-Cluster grenzt sich wohl vom anderen ab, liegt jedoch in dessen Nähe. Bestimmte Variablen scheinen einen weniger starken Zusammenhang mit dem „Auftreten vs. Nicht-Auftreten eines Kon-



fliktfalls“ zu haben als die Variablen der beiden Cluster. Es sind dies die Haltung eines Haustiers und die Erlaubnis der Haustierhaltung, die Dauer des Mietverhältnisses, die Berufsbranche und der Bruttomietzins. In einer weiteren Analyse (Abbildung 16) wurden neben den soziodemographischen Variablen jene Umstände eines Mieters/einer Mieterin in Zusammenhang mit dem „Auftreten vs. Nicht-Auftreten eines Konfliktfalls“ gesetzt, welche eine Intervention darstellen. Diese Interventionen stehen meist nicht im Zusammenhang mit den im Dossier ersichtlichen Konfliktfällen, sondern mit den Lebensumständen des/der Mieters/Mieterin. Es zeigt sich eine ähnliche Datenstruktur: Die soziodemographischen Variablen bilden ein eigenes Variablen-Cluster. Sämtliche „Interventionsvariablen“ (Bezug von Sozialhilfe, Betreuung durch Sozialarbeitende, Einschalten von Anwälten, der Vormundschaftsbehörde und der Polizei, Bevormundung der Kinder, Anzahl im Dossier ersichtlicher Mahnungen, Betreibungs-, Kündigungs- und Exmissionsandrohungen sowie ausgesprochene Kündigungen) liegen in unmittelbarer Nähe der Variable „Auftreten vs. Nicht-Auftreten eines Konfliktfalls“.

Derived Stimulus Configuration

Euclidean distance model

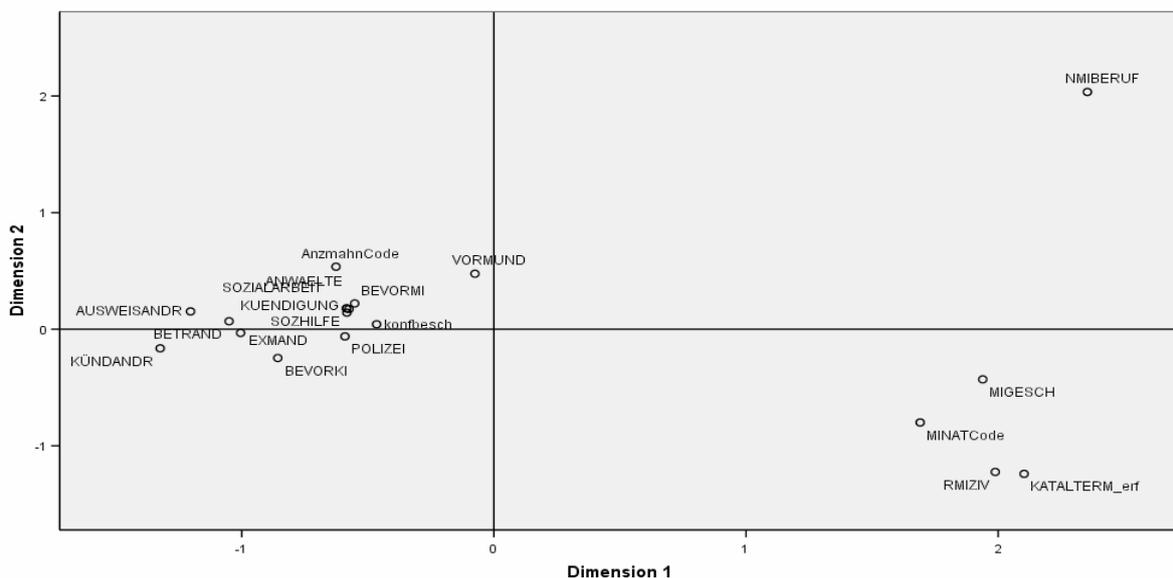
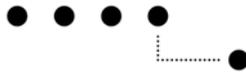


Abbildung 16: Struktur der soziodemographischen Eigenschaften und allgemeine Interventionen in Zusammenhang mit dem Auftreten resp. Nicht-Auftreten eines Konfliktfalls (N=2030; Stress=.11)

Legende:
 KATALTERM_erf=Alter bei der Dossiererfassung (4 Alterskategorien); MIGESCH=Geschlecht; MINATCode=Nationalität (Schweizer vs Ausländer); RMIZIV=Zivilstand; NMIBERUF=Berufsbranche; AnzmahnCode=Anzahl Mahnungen (keine, 0 bis 2, mehr als 2); KUENDIGUNG=Kündigung; KUNDANDR=Kündigungsandrohung; BETRAND=Betreibungsandrohung; AUSWEISANDR=Exmissionsandrohung; EXMAND=Exmissionsvollstreckung; SOZHILFE=Bezug Sozialhilfe; SOZIALARBEIT=Betreuung durch Sozialarbeitende; POLIZEI=Einschreiten der Polizei; ANWAELTE=Bezug von Anwälten; VORMUND=Einschalten der Vormundschaftsbehörde; BEVORKI=Bevormundung der Kinder; BEVORMI Bevormundung des/der MieterIn; **konf-besch=Konfliktfall ersichtlich ja/nein**



Dieselben Variablen wie die in den beiden soeben beschriebenen Analysen wurden ein weiteres Mal in die Berechnung eingegeben, jedoch ausschliesslich mit denjenigen Mietverhältnissen, welche einen Konfliktfall im Dossier aufweisen (n=320). Dieselben Merkmale wurden mit der Tatsache, ob es sich lediglich um einen Beschwerde- oder um einen Streitfall handelt, in Zusammenhang gesetzt. In der Abbildung 17 ist ersichtlich, dass sich erneut zwei Variablen-Cluster bilden. Es handelt sich dabei um dieselben Cluster wie in der Abbildung 15 (Risiko-, Schutzfaktoren vs. soziodemographische Merkmale). Hingegen fällt die Variable „Beschwerde vs. Streit (BESCHKONF)“ nicht ins Cluster der Risiko- und Schutzfaktoren, sondern näher an jenes der soziodemographischen Merkmale.

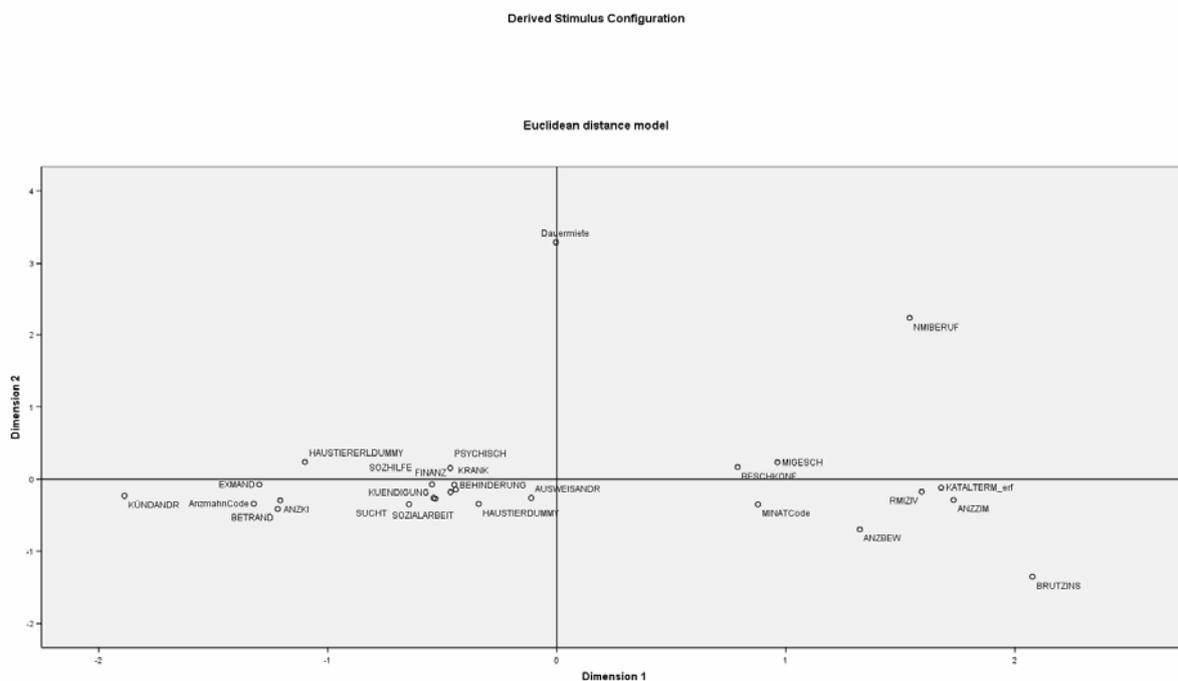
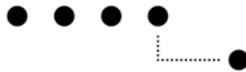


Abbildung 17: Struktur der individuellen Variablen (soziodemographische Eigenschaften, Risiko- und Schutzfaktoren, Lebensumstände) in Zusammenhang mit dem Auftreten einer Beschwerde resp. eines Streits (n=320; Stress=.17)

Legende:
 KATALTERM_ert=Alter bei der Dossiererfassung (4 Alterskategorien); MIGESCH=Geschlecht; MINATCode=Nationalität (Schweizer vs Ausländer); RMIZIV=Zivilstand; NMBERUF=Berufsbranche; Daurermiete=Dauer des Mietverhältnisses; ANZBEW=Anzahl Bewohner; ANZKI=Anzahl Kinder; Anz-mahnCode=Anzahl Mahnungen (keine, 0 bis 2, mehr als 2); KUENDIGUNG=Kündigung; KUNDANDR=Kündigungsandrohung; BET-RAND=Betreibungsandrohung; AUSWEISANDR=Exmissionsandrohung; EXMAND=Exmissionsvollstreckung; BRUTZINS=Bruttomietzins; ANZ-ZIM=Anzahl Zimmer; HAUSTIERERLDUMMY=Erlaubnis Haustier (ja/nein); SUCHT=Suchtprobleme; BEHINDERUNG=Behinderung; KRANK=Krankheit; PSYCHISCH=psychische Probleme; FINANZ=Finanzielle Probleme; SOZILFE=Bezug Sozialhilfe; SOZIALARBEIT=Betreuung durch Sozialarbeitende; HAUSTIERDUMMY=Haustierhaltung (ja/nein); **BESCHKONF=Beschwerde vs. Streit**

Noch eindeutiger zeigt sich die beschriebene Struktur, wenn anstelle der Risiko- und Schutzfaktoren und Angaben zu den Lebensumständen die so genannten „Interventionsvariablen“ in die Analyse eingegeben



werden (Abbildung 18). Wieder liegt die Variable „Beschwerde vs. Streit“ im Cluster der soziodemographischen Merkmale, während die „Interventionsvariablen“ sich in einem zweiten Cluster gruppieren.

Derived Stimulus Configuration

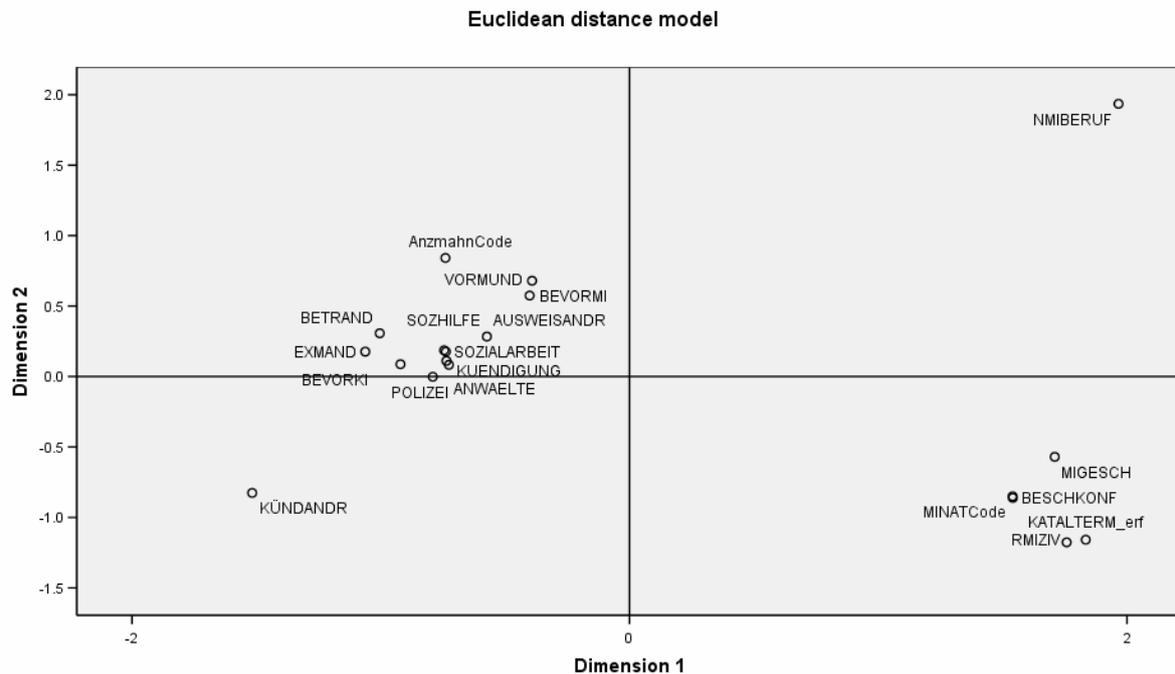
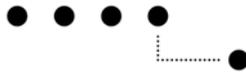


Abbildung 18: Struktur der soziodemographischen Eigenschaften und allgemeine Interventionen in Zusammenhang mit dem Auftreten einer Beschwerde resp. eines Streits (n=320; Stress=.09)

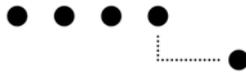
Legende:
 KATALTERM_ erf=Alter bei der Dossiererfassung (4 Alterskategorien); MIGESCH=Geschlecht; MINATCode=Nationalität (Schweizer vs Ausländer);
 RMIZIV=Zivilstand; NMIBERUF=Berufsbranche; AnzmahnCode=Anzahl Mahnungen (keine, 0 bis 2, mehr als 2); KUENDIGUNG=Kündigung; KUN-
 DANDR=Kündigungsandrohung; BETRAND=Betreibungsandrohung; AUSWEISANDR=Exmissionsandrohung; EXMAND=Exmissionsvollstreckung;
 SOZHILFE=Bezug Sozialhilfe; SOZIALARBEIT=Betreuung durch Sozialarbeitende; POLIZEI=Einschreiten der Polizei; ANWAELTE=Bezug von Anwälten;
 VORMUND=Einschalten der Vormundschaftsbehörde; BEVORKI=Bevormundung der Kinder; BEVORMI=Bevormundung des/der MieterIn; **BESCH-
 KONF=Beschwerde vs. Streit**



Fazit:

Die aus den Mieterdossiers erfassten soziodemographischen Merkmale, Risiko- und Schutzfaktoren und Interventionen von Seiten der Liegenschaftsverwaltung (welche u.a. für ein problematisches Mietverhältnis oder eine schwierige Lebenssituation sprechen) zeigen eine deutliche Struktur: Einerseits scheinen die soziodemographischen Merkmale untereinander ähnlich zu variieren, andererseits fallen sowohl die Risiko- und Schutzfaktoren, wie auch die Interventionen in ein einziges Variablen-Cluster. Die Tatsache, ob ein Konfliktfall im Dossier ersichtlich ist oder nicht, gruppiert sich eindeutig zu den Risiko-/Schutzfaktoren und Interventionen, hingegen scheint die Tatsache, ob es sich lediglich um einen Beschwerdefall oder gar einen Streitfall handelt, eher im Zusammenhang mit den soziodemographischen Merkmalen zu stehen. Letzteres Ergebnis fällt jedoch v. a. in Bezug auf die Risiko- und Schutzfaktoren nicht so eindeutig aus (Abbildung 17). Das Cluster der soziodemographischen Merkmale ist weiter auseinander gezogen und die Variable „BESCHKONF“ (Beschwerde vs. Streit) befindet sich ganz am Rande dieses Clusters, relativ nahe am zweiten Cluster der Risiko- und Schutzfaktoren. Die Tatsache, ob es sich um einen Beschwerdefall oder einen Streitfall handelt, scheint also sowohl mit den soziodemographischen Merkmalen, als auch mit den Risiko- und Schutzfaktoren in Zusammenhang zu stehen. Es stellt sich hier die Frage, ob diese Variablenstruktur dahingehend zu interpretieren ist, dass die Frage, ob ein Konfliktfall überhaupt entsteht, eher von variablen, ev. auch besser beeinflussbaren Merkmalen der involvierten Mieterschaft abhängt und ob die Eskalation eines Konfliktfalls von einer Beschwerde zu einem Streit stärker von unveränderlichen soziodemographischen Merkmalen abhängt.

In einem weiteren Schritt wurden diejenigen Variablen in die Analyse einbezogen, welche den Verlauf oder bestimmte Eigenschaften von Konfliktfällen darstellen (siehe Abbildung 19). Dazu gehören die Tatsache, ob es zu einem Beschwerdefall oder einem Streitfall gekommen ist, die Rolle der Mieterschaft im Konfliktfall, Informationen zur Kommunikation sowohl der Beschuldigten als auch der Beschwerdeführenden, zum Ort und den Gründen der Konflikte und zum eingetretenen Schaden. Auch in dieser Analyse können zwei Variablen-Cluster definiert werden, hingegen fallen die Cluster-Grenzen weniger eindeutig aus. Auf der einen Seite gruppieren sich um die Variable „Beschwerde vs. Streit“ die Rolle der Mieterschaft im Konflikt (Beschuldigte vs. Beschwerdeführende), die Art der Massnahme (informell vs. formell), die Erfassung einer indirekten Kommunikation über die Liegenschaftsverwaltung (ja/nein) und einer brieflichen Kommunikation der sich beschwerenden Partei.



Derived Stimulus Configuration

Euclidean distance model

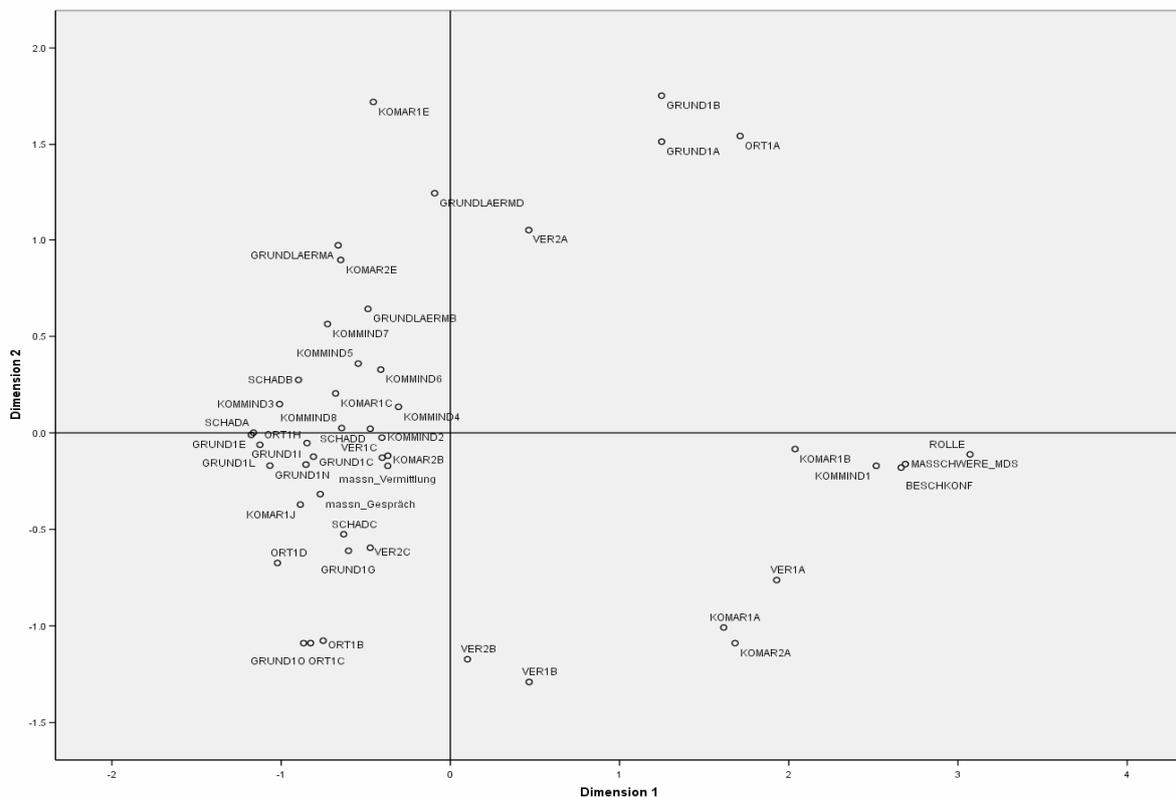
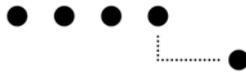


Abbildung 19: Struktur der Konflikt beschreibenden Eigenschaften (n=320; Stress=.20)

Legende:

BESCHKONF=Beschwerde vs Streit; ROLLE=Rolle der Mieterschaft im Konflikt; MASSCHWERE_MDS=Schwere der Massnahme zur Konfliktlösung (formell vs informell); massn_Vermittlung=Vermittlung (ja/nein); massn_Gespräch=Gespräch der Liegenschaftsverwaltung mit den Parteien (ja/nein); KOMMIND1=indirekte Kommunikation über LVB/Fambau; KOMMIND2=indirekte Kommunikation über Vermittlungsausschuss/Mediationsstelle; KOMMIND3=indirekte Kommunikation über Hauswart; KOMMIND4=indirekte Kommunikation über Anwalt; KOMMIND5=indirekte Kommunikation über Angehörige; KOMMIND6=indirekte Kommunikation über Mietamt; KOMMIND7=indirekte Kommunikation über Polizei; KOMMIND8=indirekte Kommunikation über Andere; KOMAR1A= Kommunikation Ankläger face to face; KOMAR1B=Kommunikation Ankläger nicht eingeschriebener Brief; KOMAR1C=Kommunikation Ankläger eingeschriebener Brief; KOMAR1E=Kommunikation Ankläger Anruf; KOMAR1J =Kommunikation Ankläger Reklamationsformular; KOMAR2A=Kommunikation Angeklagter face to face; KOMAR2B=Kommunikation Angeklagter nicht eingeschriebener Brief; KOMAR2E=Kommunikation Angeklagter Anruf; VER1A=Verhaltensdynamik Ankläger sachlich; VER1B=Verhaltensdynamik Ankläger Streitkommunikation; VER1C=Verhaltensdynamik Ankläger Drohung/Beschimpfung; VER2A=Verhaltensdynamik Angeklagter sachlich; VER2B=Verhaltensdynamik Angeklagter Streitkommunikation; VER2C=Verhaltensdynamik Angeklagter Drohung/Beschimpfung; ORT1A=erste Beschwerde angrenzender Wohnraum; ORT1B=erste Beschwerde Waschküche; ORT1C=erste Beschwerde Treppenhaus; ORT1D=erste Beschwerde Garten/Vorplatz; ORT1H=erste Beschwerde Keller, Bastelraum, Estrich; GRUND1A=erste Beschwerde Lärm; GRUND1B=erste Beschwerde nicht einhalten der Ruhezeiten; GRUND1C=erste Beschwerde Geruch; GRUND1E=erste Beschwerde Erschütterungen; GRUND1G=erste Beschwerde Beschimpfung/Ehrverletzung; GRUND1I=erste Beschwerde Sachbeschädigung/Diebstahl; GRUND1L=erste Beschwerde Weg versperren; GRUND1N=erste Beschwerde Putzpflicht; GRUND1O=erste Beschwerde Nutzung gemeinsamer Räume; GRUNDLAERMA=erste Beschwerde nicht definierter Lärm; GRUNDLAERMB=erste Beschwerde Musik, TV, Radio; GRUNDLAERMD=erste Beschwerde Poltern, Möbelrücken, Trampeln, Hämmern; SCHADA=Sachschaden; SCHADB=finanzieller Schaden; SCHADC=Körperverletzung; SCHADD=psychischer Schaden;



Etwas weiter weg vom beschriebenen Cluster gruppieren sich die face to face- Kommunikationen beider Parteien, welche zumindest von Seiten der Beschwerdeführenden tendenziell sachlich auszufallen scheinen. Die meisten Gründe, Orte, Schäden und Kommunikationsarten fallen in ein grosses Variablen-Cluster, dies zusammen mit den Konfliktlösemassnahmen „Gespräche“ und „Vermittlung“. Ausnahmen bilden der Konfliktort „Angrenzender Wohnraum“ und die Gründe „Lärm“ resp. „Nicht-Einhalten der Ruhezeiten“, welche sich vom grossen Variablen-Cluster abspalten, d.h. gegenüber den restlichen Eigenschaften von Konfliktfällen eigenständiger zu verhalten scheinen.

Zur übersichtlicheren Gestaltung wurde in zwei weiteren Darstellungen (Abbildungen 20 und 21) die Anzahl der in die soeben beschriebene Analyse eingegebenen Variablen reduziert. In einem ersten Schritt sind die erhobenen Gründe zusammen mit den soziodemographischen Merkmalen und den bei den Konflikten getroffenen Massnahmen in die Analyse eingegeben worden:

Derived Stimulus Configuration

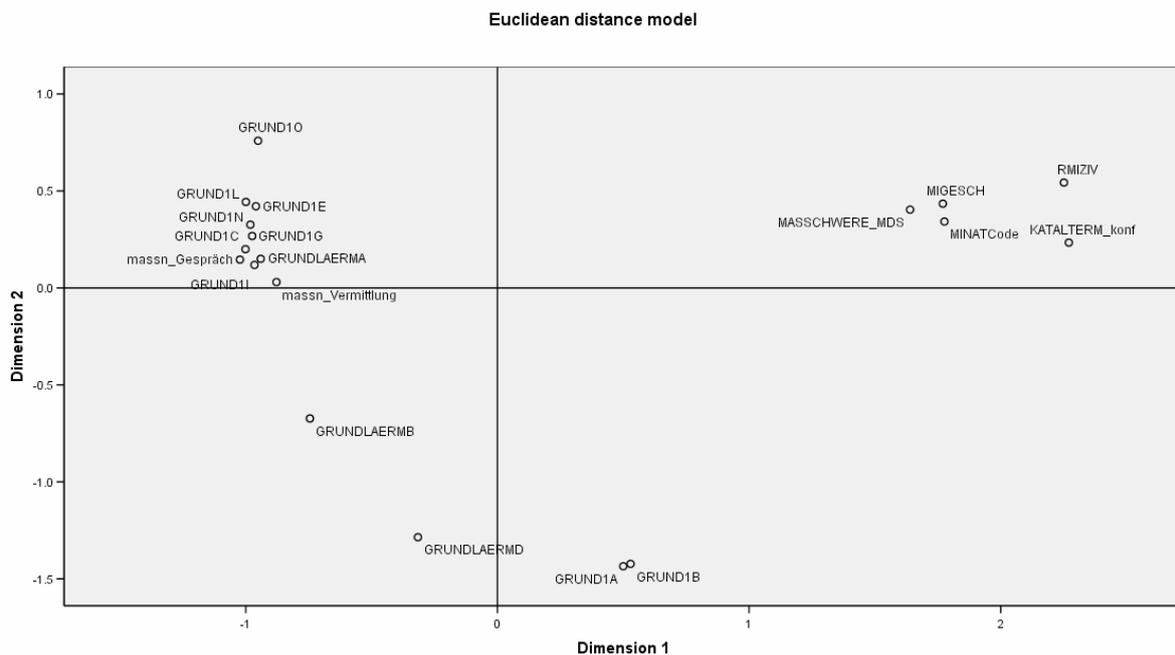
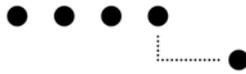


Abbildung 20: Struktur der soziodemographischen Eigenschaften, der Konfliktgründe und der getroffenen Massnahmen zur Konfliktbewältigung (n=320; Stress=.09)

Legende:
 KATALTERM_konf=Alter des/r MieterIn bei Konfliktbeginn; MIGESCH=Geschlecht des Mieters; MINATCode=Nationalität des Mieters; RMIZIV=Zivilstand Mieter; MASSCHWERE_MDS=maximale Schwere einer je getroffenen Massnahme; massn_Vermittlung=Massnahme Vermittlungsausschuss; massn_Gespräch=Massnahme Gespräch zwischen den Parteien durch LVB;
 GRUND1A GRUND1B GRUND1C GRUND1E GRUND1G GRUND1I GRUND1L GRUND1N GRUND1O GRUNDLAERMA GRUNDLAERMB GRUNDLAERMD



Die soziodemographischen Merkmale fallen zusammen mit der Art der getroffenen Massnahme (informell vs. formell) in ein Variablen-Cluster. Sämtliche erhobenen Gründe fallen in ein einziges Cluster. Hingegen ist deutlich ersichtlich, dass die Gründe „Lärm“ und „Nicht-Einhalten der Ruhezeiten“ wiederum eine eigene Dynamik aufweisen. Eine differenziertere Analyse der Art des Lärms macht deutlich, dass es sich dabei hauptsächlich um „Musik, TV- oder Radio-Lärm“ auf der einen Seite sowie „Poltern, Möbelrücken, Trampeln, Hämmern“ auf der anderen Seite handelt.

In einem zweiten Schritt wurden die Kommunikation und die Verhaltensweisen zusammen mit den soziodemographischen Variablen analysiert:

Derived Stimulus Configuration

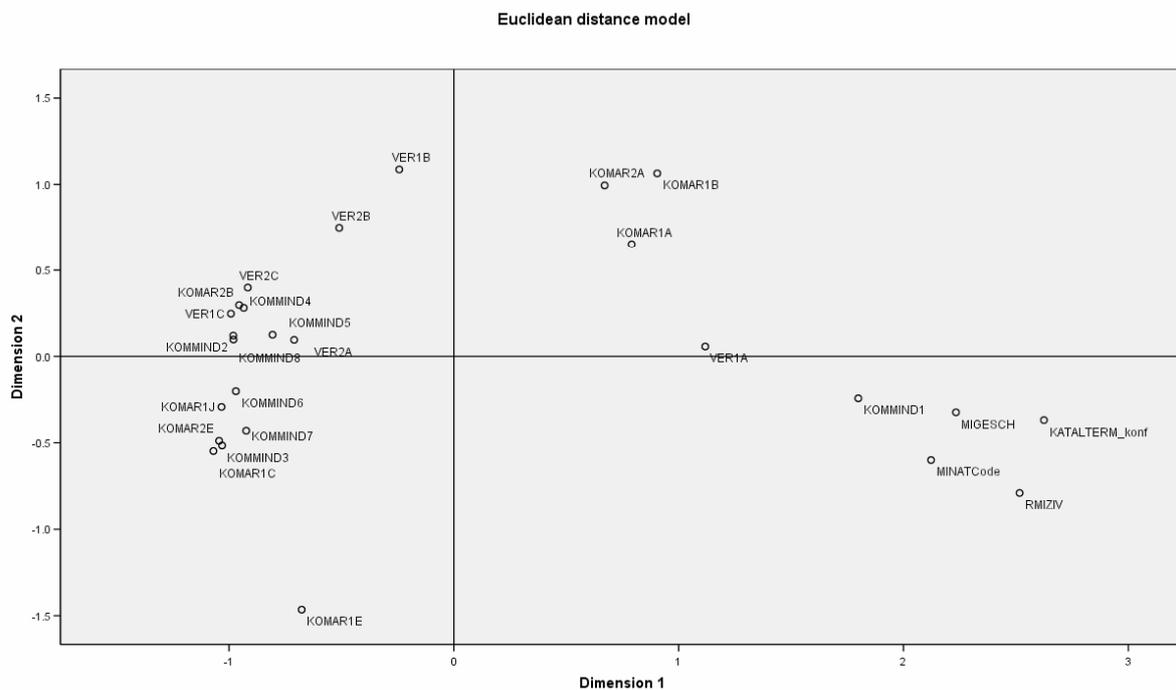


Abbildung 21: Struktur der soziodemographischen Eigenschaften, der Verhaltensdynamik und Kommunikation (n=320; Stress=.14)

Legende:
 KATALTERM_konf=Alter des Mieters bei Konfliktbeginn; MIGESCH=Geschlecht des Mieters; MINATCode=Nationalität des Mieters; RMIZIV=Zivilstand des Mieters; KOMMIND1=indirekte Kommunikation über LVB/Fambau; KOMMIND2=indirekte Kommunikation über Vermittlungsausschuss/Mediationsstelle; KOMMIND3=indirekte Kommunikation über Hauswart; KOMMIND4=indirekte Kommunikation über Anwalt; KOMMIND5=indirekte Kommunikation über Angehörige; KOMMIND6=indirekte Kommunikation über Mietamt; KOMMIND7=indirekte Kommunikation über Polizei; KOMMIND8=indirekte Kommunikation über Andere; KOMAR1A=Kommunikation Ankläger face to face; KOMAR1B=Kommunikation Ankläger nicht eingeschriebener Brief; KOMAR1C=Kommunikation Ankläger eingeschriebener Brief; KOMAR1E=Kommunikation Ankläger Anruf; KOMAR1J=Kommunikation Ankläger Reklamationsformular; KOMAR2A=Kommunikation Angeklagter face to face; KOMAR2B=Kommunikation Angeklagter nicht eingeschriebener Brief; KOMAR2E=Kommunikation Angeklagter Anruf; VER1A=Verhaltensdynamik Ankläger sachlich; VER1B=Verhaltensdynamik Ankläger Streitkommunikation; VER1C=Verhaltensdynamik Ankläger Drohung/Beschimpfung; VER2A=Verhaltensdynamik Angeklagter sachlich; VER2B=Verhaltensdynamik Angeklagter Streitkommunikation; VER2C =Verhaltensdynamik Angeklagter Drohung/Beschimpfung



Mit den soziodemographischen Variablen zusammen fällt die Kommunikation über die Liegenschaftsverwaltung. In der Nähe gruppieren sich die Variablen „sachliches Verhalten des Beschwerdeführenden“, „face-to-face- Kommunikation“ beider Parteien und „Kommunikation des Beschwerdeführenden per nicht eingeschriebenem Brief“.

Fazit:

Es scheint, als würden sich bestimmte Arten von Konfliktfällen von einer heterogenen Masse der restlichen abgrenzen. Dies zeigt sich sowohl in der Abspaltung der Gründe „Lärm“ und „Nicht-Einhalten der Ruhezeiten“ zusammen mit dem Ort „angrenzender Wohnraum“ einerseits, andererseits in der Gruppierung folgender Kommunikations- und Verhaltensvariablen: Kommunikation von Angesicht zu Angesicht (beider Parteien), per nicht eingeschriebenem Brief und sachliches Verhalten des Beschwerdeführenden. Die Konfliktfälle, welche sich um Lärm im angrenzenden Wohnraum drehen, und jene, welche anhand einer sachlichen und direkten Kommunikation ausgetragen werden, scheinen eine andere Dynamik aufzuweisen, als Konfliktfälle mit anderen Gründen, an anderen Orten und mit anderer Kommunikation und Verhaltensweisen. Man gewinnt den Eindruck, als würden sich die Eigenschaften der weniger intensiven und/oder häufigeren von den intensiveren und selteneren Konflikten abgrenzen.

7.1.3 Verhalten der am Konflikt beteiligten Akteure (Fragestellung 3)

Bei der Fragestellung 3 wird untersucht, ob bei den Beschwerdeführenden und den Beschuldigten unterschiedliche Kommunikations- und Verhaltensarten in den Dossiers dokumentiert sind. Die Häufigkeiten der verschiedenen Kommunikations- und Verhaltensarten wurden bereits im Abschnitt 7.1.1 ausführlich dargestellt (Siehe Tabellen 25 bis 29).

Mit dem Ziel zu prüfen, ob bezüglich der Kommunikations- und Verhaltensarten zwischen Beschwerdeführenden und Beschuldigten signifikante Unterschiede auftreten, wurden Häufigkeitsvergleiche nach Mann-Whitney gerechnet. Die Ergebnisse sind in Tabelle 33 dargestellt.

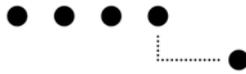


Tabelle 33: Unterschiede der Kommunikationsart in Abhängigkeit von der Rolle im Konfliktfall (n=320)

Kommunikationsart	Rolle im Konfliktfall	Anzahl im Dossier enthaltener Fälle	Mann-Whitney-Test	
			Z-Wert	Signifikanz
Face to Face	Beschwerdeführende Person	178 (55.6%)	-0.29	.769
	Beschuldigte Person	173 (54.1%)		
Nicht eingeschriebener Brief	Beschwerdeführende Person	174 (54.4%)	-11.51	.000***
	Beschuldigte Person	38 (11.9%)		
Eingeschriebener Brief	Beschwerdeführende Person	28 (8.8%)	-3.17	.002**
	Beschuldigte Person	9 (2.8%)		
Zettelchen	Beschwerdeführende Person	7 (2.2%)	-1.90	.058
	Beschuldigte Person	2 (0.6%)		
Telefonanruf	Beschwerdeführende Person	91 (28.4%)	-4.18	.000***
	Beschuldigte Person	47 (14.7%)		
Fax	Beschwerdeführende Person	5 (1.6%)	-2.22	.027*
	Beschuldigte Person	0 (0%)		
e-Mail	Beschwerdeführende Person	11 (3.4%)	-2.84	.005**
	Beschuldigte Person	1 (0.3%)		
Wettbewerbston	Beschwerdeführende Person	3 (0.9%)	-1.73	.084
	Beschuldigte Person	0 (0%)		
Reklamationsformular	Beschwerdeführende Person	20 (6.3%)	-4.20	.000***
	Beschuldigte Person	1 (0.3%)		
Anonyme Mitteilung	Beschwerdeführende Person	1 (0.3%)	-0.58	.559
	Beschuldigte Person	2 (0.6%)		
Kommunikationsart unklar	Beschwerdeführende Person	53 (16.6%)	-6.16	.000***
	Beschuldigte Person	122 (38.1%)		

Es ist ersichtlich, dass allgemein bei den Beschuldigten signifikant weniger Informationen bezüglich ihrer Kommunikationsart im Dossier abgelegt sind. Bei den Beschuldigten beurteilte das Forscherteam in 122 Fällen die Kommunikationsart als unklar, bei den Beschwerdeführenden ist dies lediglich bei 53 Konfliktfällen der Fall. In den Dossiers der Beschwerdeführenden finden sich signifikant mehr Hinweise zu nicht eingeschriebenen und eingeschriebenen Briefen, Faxen, E-Mails, Reklamationsformularen und Notizen des zuständigen Personals der Liegenschaftsverwaltungen über Telefonanrufe. Lediglich bei der face to face-Kommunikation, der Kommunikation über Zettelchen, den Wettbewerbston (nur FAMBAU) und anhand



von anonymen Mitteilungen unterscheiden sich die beiden Parteien nicht bezüglich der Häufigkeit des Vorkommens in den Dossiers. Die Ablage von Informationen steht augenscheinlich im Zusammenhang mit der Rolle, welche die Mieterschaft im Konfliktfall einnimmt.

Fazit:

Bei den Beschuldigten sind signifikant weniger Informationen zu deren Kommunikationsart im Dossier ersichtlich als bei den Beschwerdeführenden. Der Unterschied zwischen den beiden Parteien ist bezüglich sechs Kommunikationsarten signifikant, d.h. in den Dossiers der Beschwerdeführenden häufiger ersichtlich.

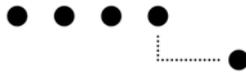
Analog zur Kommunikationsart präsentiert sich das Bild bezüglich des Verhaltens der beiden Parteien. Bei den Beschuldigten ist das Verhalten signifikant häufiger nicht ersichtlich. Dieses wird vom Forschungsteam bei den 208 Fällen der Beschuldigten als „unklar“ codiert, bei den Beschwerdeführenden jedoch nur in 102 Fällen. In den Dossiers der Beschwerdeführenden finden sich signifikant häufiger Informationen zu sachlichem Verhalten, aber interessanterweise auch zu physischen Gewaltanwendungen. In Tabelle 34 sind die Signifikanzwerte für jede Verhaltensweise angegeben.

Tabelle 34: Unterschiede des Verhaltens in Abhängigkeit von der Rolle im Konfliktfall (n=320)

Verhalten	Rolle im Konfliktfall	Anzahl im Dossier enthaltener Fälle	Mann-Whitney-Test	
			Z-Wert	Signifikanz
Sachlich	Beschwerdeführende Person	217 (67.8%)	-10.89	.000***
	Beschuldigte Person	82 (25.6%)		
Streitkommunikation	Beschwerdeführende Person	106 (33.1%)	-1.45	.147
	Beschuldigte Person	89 (27.8%)		
Drohung/Beschimpfung	Beschwerdeführende Person	29 (9.1%)	-1.22	.223
	Beschuldigte Person	36 (11.3%)		
Physische Gewalt	Beschwerdeführende Person	2 (0.6%)	-2.72	.007**
	Beschuldigte Person	1 (0.3%)		
unklar	Beschwerdeführende Person	102 (31.9%)	-8.71	.000***
	Beschuldigte Person	208 (65.0%)		

Fazit:

Bei den Beschuldigten sind im Dossier signifikant weniger Informationen zu deren Verhalten ersichtlich. Der Unterschied zwischen den beiden Gruppen ist bezüglich zweier Verhaltensweisen signifikant, d.h. in den Dossiers der Beschwerdeführenden häufiger ersichtlich.

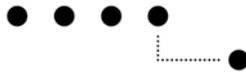


Formelle und informelle Massnahmen zur Konfliktregelung (Fragestellung 4 und 5)

Die Fragestellungen 4 und 5 beziehen sich auf die im Dossier ersichtlichen Massnahmen, welche zur Konfliktbearbeitung angewendet worden sind. Bei 42 (13%) von 320 Konfliktfällen ist eine formelle und bei 188 (59%) eine informelle Massnahme im Dossier dokumentiert. Die Information zu den ergriffenen Massnahmen ist in 57 (18%) Dossiers als unklar ausgewiesen. Zu den formellen Massnahmen zählen das Einschalten des Vermittlungsausschusses, die Kündigung des Mietverhältnisses, eine Gerichtsverhandlung, eine Kündigungsandrohung, der Wohnungswechsel der einen Partei, die Aussprache eines Verbots, die Wohnungskontrolle, die Anordnung der Entfernung des Konfliktauslösers, die Suche nach der Täterschaft und die Schlichtungsverhandlung. Bei den informellen Massnahmen handelt es sich um eine Aussprache der Parteien, einen Mahnbrief der Gegenpartei, ein persönliches Gespräch mit einer oder beiden Parteien, ein Telefongespräch mit einer Partei, einen Brief an die angeschuldigte Person oder allenfalls um einen Hausbesuch der Liegenschaftsverwaltung. In Tabelle 35 sind die Häufigkeiten der formellen und informellen Massnahmen sowohl bei den Konfliktfällen, als auch getrennt nach Beschwerde- und Streitfällen eingetragen.

Tabelle 35: Überblick über die Häufigkeit der getroffenen Massnahmen

Massnahmen		Konfliktfälle (n = 320)	Beschwerdefälle (n = 248)	Streitfälle (n = 72)
Informelle Massnahmen	Aussprache der Parteien	19 (5.9%)	14 (5.6%)	5 (6.9%)
	Mahnbrief an Gegenpartei	129 (40.3%)	105 (42.3%)	24 (33.3%)
	Persönliches Gespräch mit einer oder beiden Parteien	14 (4.4%)	11 (4.4%)	3 (4.2%)
	Telefongespräch mit einer Partei	11 (3.4%)	10 (4.0%)	1 (1.4%)
	Brief an Beschwerdeführender	12 (3.8%)	12 (4.8%)	0 (0.0%)
	Hausbesuch durch Liegenschaftsverwaltung	3 (0.9%)	3 (1.2%)	0 (0.0%)
Formelle Massnahmen	Vermittlungsausschuss	13 (4.1%)	0 (0.0%)	13 (18.1%)
	Kündigung	11 (3.4%)	4 (1.6%)	7 (9.7%)
	Gerichtsverhandlung	5 (1.6%)	1 (0.4%)	4 (5.6%)
	Kündigungsandrohung	2 (0.6%)	1 (0.4%)	1 (1.4%)
	Wohnungswechsel	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (1.4%)
	Aussprache eines Verbots	3 (0.9%)	3 (1.2%)	0 (0.0%)
	Wohnungskontrolle durch die Liegenschaftsverwaltung	2 (0.6%)	2 (0.8%)	0 (0.0%)
	Anordnung der Entfernung des Konfliktauslösers	2 (0.6%)	2 (0.8%)	0 (0.0%)
Suche nach Täterschaft	3 (0.9%)	3 (1.2%)	0 (0.0%)	
Unklar	Andere/unklar	57 (17.8%)	48 (19.4%)	9 (12.5%)



Fazit:

Die getroffenen Massnahmen sind bei 72% der Dossiers gut dokumentiert. Informelle Massnahmen kommen öfter vor als formelle Massnahmen.

Gemäss den vorhandenen Informationen sind zum Zeitpunkt der Datenerhebung von den 72 Streitfällen insgesamt 53 (74%) als gelöst zu betrachten, während 6 (8%) noch andauern (d.h. die letzte Konfliktinformation liegt weniger als 6 Monate zurück) und bei 5 (7%) Streitfällen ein Stillstand zu verzeichnen ist (d.h. die letzte Information liegt über 6 Monate zurück und der Streitfall war nicht gelöst). Zu 8 (11%) Streitfällen liegen keine Informationen zum Konfliktstatus vor.

Untersucht wurde auch, durch welche Massnahmen es zur Lösung eines Streitfalls kommt. Von den 53 als gelöst eingestuft Streitfällen ist bei 16 (30%) ersichtlich, dass die Konfliktlösung durch eine Einigung resp. Versöhnung der Parteien erreicht worden ist. Bei 20 Fällen (38%) wurde der Streitfall durch das Trennen der Konfliktparteien gelöst. In Tabelle 36 ist ersichtlich, welchen Anteil einzelne Massnahmen zur Lösung von Streitfällen allgemein und speziell bei den durch Einigung/Versöhnung gelösten Streitigkeiten beisteuern.

Tabelle 36: Massnahmen zur Lösung (u.a. zur Einigung/Versöhnung) der Streitfälle

Massnahme	Streitfälle gelöst (n = 53)	Einigung/Versöhnung (n = 16)
Informelle Verständigung	26 (49.1%)	8 (50.0%)
Schlichtung/Mediation	21 (39.6%)	7 (43.8%)
Gerichtsverfahren/polizeiliche Weisung	4 (7.5%)	1 (6.3%)
Unklar/Missing	1 (1.9%)	0 (0.0%)

Fazit:

Über 70% der Streitfälle sind zum Zeitpunkt der Erfassung als gelöst einzustufen. Die Lösung wurde bei 30% durch eine Einigung oder Versöhnung und bei 38% durch die Trennung der Konfliktparteien erzielt.

7.2 Erklärung der Konfliktfälle

7.2.1 Einflussfaktoren (Fragestellungen 6, 7, 9, 10, 11)

In diesem Kapitel wird den verschiedenen Faktoren nachgegangen, welche das Entstehen und spezifische Eigenschaften von Konflikten beeinflussen. Ausgehend vom vorhandenen Datenmaterial, aber auch von den theoretischen Vorüberlegungen zum Phänomen der Nachbarschaftskonflikte wurde ein Modell definiert, das alle potentiellen Einflussfaktoren einbezieht. Dieses Modell diente als Grundlage für die logistischen und linearen Regressionsanalysen, mit denen die Fragestellungen 6, 7, 9, 10 und 11 untersucht wurden. Dabei war zu beachten, dass ein Regressionsmodell mit steigender Anzahl einbezogener Variab-



len an Stabilität verliert. Deshalb wurde aufgrund theoretisch begründeter Vorannahmen, eine Reduktion der Variablenzahl angestrebt. Die Wahl fiel schliesslich auf ein Vorgehen anhand zweier Variablenblöcke, (siehe Tabelle 37).

Tabelle 37: Modell der potentiellen Einflussfaktoren auf die Konflikteigenschaften

Block	Variable
1. Block:	Alter des Mieters bei Konfliktbeginn
Kontrollvariablen (soziodemographische und Mietverhältnisvariablen)	Geschlecht
	Nationalität
	Dauer des Mietverhältnisses
	Anzahl Kinder
	Anzahl Bewohner : Anzahl Zimmer
	Bruttomietzins
2. Block:	Sucht
Risikovariablen	Behinderung
	Krankheit
	Psychische Probleme
	Finanzielle Probleme
	Haustierhaltung
	Bezug von Sozialhilfe
Kontextuelle Variablen	Liegenschaftsverwaltung
	Stadtteil
Konflikteigenschaften	Sachliche Kommunikation
	Streitkommunikation
	Gewalt
	Lärm
	Nicht einhalten Ruhezeiten
	Nutzung gemeinsamer Räume
	Angrenzender Wohnraum
	Treppenhaus
	Waschküche

Als erster Block wurden so genannte Kontrollvariablen in die Regressionsanalyse aufgenommen. Dies sind soziodemographische oder Mietverhältnisvariablen, die standardmässig bei allein Dossiers erhoben wurden. Im zweiten Block befinden sich alle weiteren Variablen, von denen angenommen wird, dass sie einen zusätzlichen Einfluss auf die Konfliktenstehung bzw. auf die Konflikteigenschaften haben, und deren Erklärungsgehalt für die Beantwortung der Fragestellungen von besonderem Interesse ist. Dieser zweite Block besteht erstens aus so genannten Risiko-/Schutzvariablen (z.B. Informationen zu psychischen Problemen), zweitens aus kontextuellen Variablen (z.B. Angaben über den Stadtteil) und drittens aus Merkmalen des Konflikts (z.B. Hinweise auf das Verhalten im Konflikt). Um das Problem einer grossen Anzahl Variablen im



Modell zu umgehen, wurde das Modell für jede Variable des zweiten Blockes separat geprüft, d.h. zusammen mit den Kontrollvariablen einzeln in die Regressionsanalyse eingegeben. Diejenigen Variablen, welche für das hier beschriebene Verfahren neu gebildet wurden, sind im Anhang in Tabelle 68 ersichtlich. Tabelle 37 (oben) gibt einen Überblick über die einzelnen Variablen der beiden Blöcke. Die nach den erwähnten Blöcken geordneten Einflussvariablen wurden für folgende Konflikteigenschaften bzw. abhängigen Variablen in die Regressionsgleichung eingegeben:

Vorhersage des Auftretens bzw. Nichtauftretens eines Konfliktfalls

In einer ersten Regressionsanalyse wurde untersucht, für welche Variablen ein Einfluss auf das Auftreten bzw. Nicht-Auftreten eines Konflikts nachweisbar ist. Bei den in die Regressionsanalyse eingegebenen Kontrollvariablen erweisen sich die Nationalität des Mieters, die Dauer des Mietverhältnisses, die Anzahl Kinder sowie verschiedene Risikovariablen als signifikante Einflussvariablen. Eine ausländische Nationalität (Exp. (B) = 1.40, $p < .05$)⁹, ein langes Mietverhältnis (Exp. (B) = 1.05, $p < .001$) und viele Kinder (Exp. (B) = 1.34, $p < .05$) erhöhen das Risiko für das Auftreten eines Nachbarschaftskonfliktes, wobei jedoch der Effekt der Dauer des Mietverhältnisses – obschon signifikant – aufgrund der nahe beim Wert 1 liegenden *odds-ratio* (Exp. (B) = 1.05) vernachlässigbar erscheint. Werden die erwähnten Risikovariablen in das Regressionsmodell aufgenommen, lassen sich fünf weitere Prädiktorvariablen erkennen. Am stärksten nimmt die Wahrscheinlichkeit für das Auftreten eines Konflikts bei Personen mit Suchtproblemen zu (Exp. (B) = 35.17, $p < .001$). Auch eine Behinderung (Exp.(B) = 2.83, $p < .01$), psychische Probleme (Exp.(B) = 9.38, $p < .001$), finanzielle Probleme (Exp.(B) = 1.95, $p < .001$) und der Bezug von Sozialhilfe (Exp.(B) = 1.86, $p < .05$) erweisen sich als Risikofaktoren für das Auftreten eines Konflikts¹⁰. Die Kennwerte der Regressionskoeffizienten aller Regressionsmodelle finden sich in den Tabellen 12 bis 21 im Anhang.

Vorhersage des Auftretens bzw. Nicht-Auftretens eines Streitfalls

Eine weitere Regressionsanalyse untersuchte mit Einbezug derselben Variablen den Einfluss auf den Umstand, ob ein schwerer Konflikt bzw. Streitfall dokumentiert ist oder nicht. Wiederum haben die Dauer des

⁹ Der Einfluss einer Variable innerhalb eines Regressionsmodells wird anhand der *odds ratio* bzw. des Werts Exp. (B) mit der entsprechenden Signifikanz ausgewiesen. Eine Variable kann im Vergleich zu allen anderen, in das Modell eingegebenen Variablen einen signifikanten Einfluss auf die abhängige Variable nehmen. Wie gross dieser Einfluss ist, ist anhand des Werts Exp. (B) zu ermesen: Werte unter 1 bedeuten, dass die Wahrscheinlichkeit für die Ausprägung 1 der abhängigen Variable (z.B. Auftreten eines Konflikts) abnimmt, Werte über 1 bedeuten, dass diese Wahrscheinlichkeit zunimmt. Da die *odds ratio* durch das Verhältnis der Gegenwahrscheinlichkeit definiert ist, deuten Werte von Exp. (B) zwischen 1.0 und 1.1. auf vernachlässigbare Effekte hin.

¹⁰ Die untersuchten Risiko-/Schutzfaktoren werden einzeln zusammen mit den Kontrollvariablen in die Regressionsanalyse eingegeben. Die Effekte der einzelnen Variablen verändern sich je nach Risiko-/Schutzfaktor in unterschiedlichem, meist geringfügigem Ausmass. Hingegen ändert sich wenig an den Signifikanzen, einzig bei finanziellen Problemen und dem Besitz eines Haustiers erweist sich die Nationalität nicht mehr als signifikant.



Mietverhältnisses (Exp. (B) = 1.05, $p < .01$) und die Anzahl Kinder (Exp. (B) = 1.57, $p < .05$) einen signifikanten Einfluss auf das Auftreten bzw. Nicht-Auftreten eines solchen Konflikts. Auch in diesem Modell ist der Effekt der Dauer des Mietverhältnisses minimal. Im Gegensatz zur Analyse, welche alle Konflikte einbezieht, scheint jedoch im Falle eines Streitfalls die Nationalität keinen signifikanten Einfluss mehr zu haben. Von den Risikofaktoren zeigen Sucht- (Exp. (B) = 60.81, $p < .001$) und psychische Probleme (Exp. (B) = 24.32, $p < .001$) einen starken fördernden Einfluss auf das Auftreten eines Streitfalls. Ausserdem erweisen sich eine dokumentierte Behinderung (Exp. (B) = 4.68, $p < .05$), finanzielle Probleme (Exp. (B) = 2.44, $p < 0.01$) und der Bezug von Sozialhilfe (Exp. (B) = 2.98, $p < 0.05$) als Einflussfaktoren, welche die Entwicklung eines Streitfalls begünstigen. Die Kennwerte zu den einzelnen Regressionsmodellen sind in Tabellen 22 bis 31 im Anhang enthalten.

Vorhersage des Auftretens bzw. Nicht-Auftretens einer Beschwerde

Wird ein analoges Regressionsmodell unter dem Gesichtspunkt durchgeführt, ob eine Beschwerde im Mieterdossier ersichtlich dokumentiert ist oder nicht, so erweisen sich folgende Kontrollvariablen als signifikante Einflussgrössen: Nationalität (Exp. (B) = 1.62, $p < .001$), Dauer des Mietverhältnisses (Exp. (B) = 1.05, $p < .05$) und Anzahl Kinder (Exp. (B) = 1.291, $p < .05$). Wiederum nimmt die Dauer des Mietverhältnisses nur minimalen Einfluss auf das Entstehen einer Beschwerde. Suchtprobleme zeigen den grössten Effekt (Exp. (B) = 29.91, $p < .001$), gefolgt von psychischen Problemen (Exp. (B) = 5.60, $p < 0.01$), Behinderung (Exp. (B) = 2.46, $p < .05$) und finanziellen Problemen (Exp. (B) = 1.88, $p < 0.01$). Neu kommt hinzu, dass auch der Wohnort im Stadtteil Mattenhof-Weissenbühl von Bedeutung ist (Exp. (B) = 0.60, $p < 0.05$). Im Gegensatz zu allen anderen Einflussfaktoren, welche die Wahrscheinlichkeit für das Erscheinen einer Beschwerde im Mieterdossier erhöhen, vermindert der Wohnsitz im Quartier Mattenhof-Weissenbühl die Wahrscheinlichkeit in einen Beschwerdefall verwickelt zu werden. Es scheint demnach, dass die Wohnsitznahme in diesem Quartier diesbezüglich als Schutzfaktor wirksam ist¹¹ (vgl. Tabellen 32 bis 41 im Anhang).

Vorhersage des Auftretens einer Beschwerde bzw. eines Streitfalls

Die Analyse der Faktoren, welche darauf Einfluss nehmen, ob ein Streitfall oder lediglich eine Beschwerde auftritt, bezieht lediglich die Konfliktfälle ($n=320$) in die Berechnung ein. Von den Kontrollvariablen zeigt nur die Nationalität einen knapp signifikanten Einfluss (Exp. (B) = 0.462, $p=.051$), wobei dieser Einfluss dahingehend zu verstehen ist, dass der Ausländerstatus die Wahrscheinlichkeit für das Auftreten eines Streitfalls verringert. Die Dokumentation von psychischen Problemen im Mieterdossier ist der einzige Risikofaktor, welcher signifikant das Auftreten eines Streitfalls im Gegensatz zu einer Beschwerde beeinflusst (Exp. (B) = 4.70, $p < .01$). Zusätzlich zu den Risiko-/Schutzfaktoren und den Kontextvariablen sind in das vorliegende

¹¹ Interessanterweise verändert die Eingabe des Stadtteils in die Analyse das Regressionsmodell: Die Kontrollvariable „Anzahl Kinder“ verliert ihren signifikanten Einfluss.



Regressionsmodell Konflikt beschreibende Variablen einbezogen worden: Als signifikante Einflussfaktoren erweisen sich die Streitkommunikation (Exp. (B) = 4.49, $p < .001$), die Konfliktgründe Lärm (Exp. (B) = 2.80, $p < 0.01$) und das Nicht-Einhalten der Ruhezeiten¹² (Exp. (B) = 2.29, $p < .01$) und der Konfliktort „angrenzender Wohnraum“ (Exp. (B) = 2.45, $p < .01$), welche alle die Wahrscheinlichkeit des Auftretens eines Streitfalls gegenüber einer Beschwerde erhöhen (vgl. Tabellen 42 bis 60 im Anhang).

Vorhersage der Tatsache, ob ein Streitfall gelöst bzw. nicht gelöst ist¹³

Untersucht wurde auch die Frage, inwiefern die Lösung eines Streitfalls von bestimmten Faktoren abhängig ist. Im Ergebnis hat sich aber gezeigt, dass weder die untersuchten Kontrollvariablen noch die in die Analyse einbezogenen Risiko-/Schutzvariablen, Kontextvariablen und Konfliktvariablen einen signifikanten Einfluss darauf haben, ob ein Streitfall einer Lösung zugeführt worden ist oder nicht¹⁴.

Vorhersage der Anwendung einer formellen bzw. informellen Massnahme zur Lösung eines Konflikts

Bei der Analyse der Einflussvariablen auf die Lösung des Konflikts anhand einer informellen bzw. formellen Massnahme erweisen sich unter den Kontrollvariablen die Nationalität (Exp. (B) = 0.232, $p < .01$) und der Bruttomietzins (Exp. (B) = 0.998, $p = .05$) als signifikante Einflussvariablen. Der Ausländerstatus und ein hoher Mietzins verringern die Wahrscheinlichkeit für die Anwendung einer formellen Massnahme. Weiter zeigen Suchtprobleme (Exp. (B) = 6.30, $p < .05$), eine Behinderung (Exp. (B) = 3.55, $p < .05$) und psychische Probleme (Exp. (B) = 7.32, $p < .01$) einen signifikanten Einfluss auf die Anwendung von Massnahmen bzw. erhöhen die Wahrscheinlichkeit des Einsatzes einer formellen Massnahme¹⁵. Bei der Eingabe der Konflikteigenschaften in das Regressionsmodell zeigt nur das Auftreten von Streitkommunikation (Exp. (B) = 2.47, $p < .05$) einen Einfluss auf die Wahl der Massnahmeart. Wird im Dossier Streitkommunikation festgestellt, so erhöht dies die Wahrscheinlichkeit, dass auch eine formelle Massnahme ersichtlich ist¹⁶.

¹² Das Nicht-Einhalten von Ruhezeiten ist nicht gleichzusetzen mit Lärmverursachung. Es kann sich auf normale Geräuschemissionen beziehen, die bei alltäglichen Verrichtungen entstehen (z. B. die Benutzung des Bades oder der Waschmaschine), die jedoch zu bestimmten Zeiten gemäss Hausordnung untersagt sind.

¹³ Bei den restlichen Regressionsanalysen unter 7.2.1. wird aufgrund des grossen Darstellungs- und somit auch Platzaufwandes auf die detaillierte Wiedergabe der Regressionsmodelle im Anhang verzichtet. Entsprechende Auswertungen können beim Forschungsteam angefordert werden.

¹⁴ Die Auswertungen erfolgten mit $n=64$

¹⁵ Bei den beiden Einflussfaktoren Suchtprobleme und Behinderung verändert sich im Modell der Kontrollvariablen die Signifikanz des Bruttomietzinses (ist nicht mehr signifikant).

¹⁶ Die Auswertungen erfolgten mit $n=205$



Vorhersage der Dauer eines Konflikts

Bei der erfassten Konfliktdauer handelt es sich um eine intervallskalierte Variable, weshalb bei der Analyse der Einflussfaktoren ein zweistufiges lineares Regressionsmodell eingesetzt worden ist. Das Modell der Kontrollvariablen weist lediglich die Dauer des Mietverhältnisses (Beta = .24, $p < .01$, $R^2 = 0.07$) als signifikanten Einflussfaktor aus. Die Risiko-/Schutzfaktoren, wie auch die kontextuelle Einflussvariablen (Liegenschaftsverwaltung und Stadtteil) zeigen keinen signifikanten Einfluss auf die Varianz der Konfliktdauer auf. Hingegen wird die Konfliktdauer offenbar durch gewisse Konflikteigenschaften beeinflusst. Es sind dies die Kommunikationsart (sachliche Kommunikation: Beta = .07, $R^2 = 0.09$, $p < .01$; Streitkommunikation: Beta = 0.12, $p < .05$, $R^2 = 0.08$), der Konfliktgrund „Nutzung gemeinsamer Räume“ (Beta = 0.15, $p < .05$, $R^2 = 0.09$) und der Konfliktort „Waschküche“ (Beta = 0.17, $p < .01$, $R^2 = 0.09$).

Vorhersage der häufigsten Konfliktgründe (Lärm, Nicht-Einhalten der Ruhezeiten, Nutzung gemeinsamer Räume)

Mit Bezug auf die drei häufigsten Konfliktgründe wurden wie zuvor wieder analoge logistische Regressionsmodelle angewandt. Auf den Konfliktgrund „Lärm“ haben demnach die zuständige Liegenschaftsverwaltung (Exp. (B) = 0.38, $p < .01$) und der Konfliktort „angrenzender Wohnraum“ (Exp. (B) = 10.80, $p < .01$) einen signifikanten Einfluss. Konkret zeigt sich, dass die Zuständigkeit der Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern die Wahrscheinlichkeit verringert, dass im Mieterdossier ein Konflikt aufgrund von Lärm enthalten ist. Hingegen erhöht der dokumentierte Konfliktort „angrenzender Wohnraum“ die Wahrscheinlichkeit dieses Konfliktgrunds¹⁷.

Die Analyse der Einflussvariablen auf den Konfliktgrund „Nicht-Einhalten der Ruhezeiten“ ergibt interessanterweise ein anderes Bild: Von den Kontrollvariablen erweist sich die Nationalität als signifikanter Einflussfaktor (Exp. (B) = 2.05, $p < .05$). Keine der untersuchten Risiko-/Schutzfaktoren zeigen einen Einfluss. Hingegen erweist sich der Konfliktort „angrenzender Wohnraum“ (Exp. (B) = 23.86, $p < .01$) als Einflussfaktor. Demnach erhöhen der Ausländerstatus und der Konfliktort „angrenzender Wohnraum“ die Wahrscheinlichkeit für den Konfliktgrund „Nicht-Einhalten der Ruhezeiten“.¹⁸

Auf den Konfliktgrund „Nutzung gemeinsamer Räume“ nehmen sämtliche in die Regressionsanalyse eingegebenen Konfliktorte (angrenzender Wohnraum, Waschküche, Treppenhaus) einen signifikanten Einfluss. Hingegen ist dieser nicht immer gleicher Richtung: Der Konfliktort „angrenzender Wohnraum“ (Exp. (B) = 0.41, $p = .01$) verringert die Wahrscheinlichkeit für den genannten Konfliktgrund, während die Konflik-

¹⁷ Die Auswertungen erfolgten mit $n=286$. Von den Konflikteigenschaften wurden nur die Konfliktorte in die Regressionsanalyse eingegeben.

¹⁸ Die Auswertungen erfolgten mit $n=285$. Von den Konflikteigenschaften wurden nur die Konfliktorte in die Regressionsanalyse eingegeben.



torte „Waschküche“ (Exp. (B) = 2.31, $p < .05$) und „Treppenhaus“ (Exp. (B) = 477.26, $p < .01$) diese Wahrscheinlichkeit logischerweise erhöhen¹⁹.

Fazit: Die Ergebnisse der Regressionsanalysen sind in nachfolgender Tabelle 38 zusammengefasst.

¹⁹ Die Auswertungen erfolgten mit $n=284$. Von den Konflikteigenschaften wurden nur die Konfliktorte in die Regressionsanalyse eingegeben.



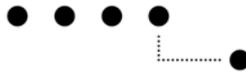
Tabelle 38: Übersicht über die signifikanten Einflussfaktoren

Einflussfaktoren		Abhängige Variablen									
		Konflikt - Kein Konflikt	Streitfall - Kein Streitfall	Beschwerde - Keine Beschwerde	Streitfall - Beschwerde	Streitfall gelöst - nicht gelöst	Massnahme formell - in- formell	Dauer	Gründe		
								Lärm	Nicht einhalten Ruhezeiten	Nutzung ge- meinsamer Räume	
Kontrollvariablen	Alter des Mieters bei Konfliktbeginn										
	Geschlecht										
	Nationalität										
	Dauer des Mietver- hältnisses										
	Anzahl Kinder										
	Anzahl Bewohner: Anzahl Zimmer										
	Bruttomietzins										
Risiko- /Schutzvariablen	Sucht										
	Behinderung										
	Krankheit										
	Psych. Probleme										
	Finanz. Probleme 1)										
	Hautierhaltung 2)										
	Bezug von Sozialhil- fe										
Kontextuelle Variab- len	Liegenschaftsver- waltung										
	Stadtteil			S3: 3)							
Konflikteigen- schaften	Sachliche Kommuni- kation										
	Streitkommuni- kation				4)						
	Gewalt										
	Lärm				5)						
	Nicht einhalten Ruhezeiten										
	Nutzung gemein- samer Räume										
	Angrenzender Wohnraum										
	Treppenhaus										
	Waschküche										

Keine signifikanten Einflussvariablen

Legende: 1) Nationalität nicht signifikant; 2) Nationalität nicht signifikant; 3) Anzahl Kinder nicht signifikant (S3=Stadtteil 3); 4) Nationalität nicht signifikant, 5) Nationalität nicht signifikant

Exp. (B) < 1.00
 Exp. (B) > 1.00
 1.1 > Exp. (B) > 1.0
 nicht analysiert



7.2.2 Treten bestimmte Personenkategorien in Abhängigkeit des Konfliktausgangs und der getroffenen Massnahmen dominant in Erscheinung (Fragestellung 8)?

Einführend werden hier die wichtigsten Erkenntnisse bezüglich der in Streitfälle (n=72) involvierten (Haupt-) Mieter (siehe Fragestellung 1, S. 58 bis 71) zusammengefasst: 62% sind männlich, 80% Schweizer, 37% fallen bei Konfliktbeginn je in die Altersgruppen 40 und 65 bzw. 25 und 40 Jahre, 62% sind verheiratet und 22% ledig. Bezüglich des Familienstandes sind 24% Paare ohne Kinder, 20% Erwachsene bzw. Paare mit Kindern und 17% Alleinerziehende. Verglichen mit der Gesamtstichprobe sind die in Streitfälle involvierten Mieter eher männlich (vgl. mit 59% in der Gesamtstichprobe), eher Schweizer (vgl. mit 75% Schweizern), wesentlich häufiger verheiratet (vgl. mit 45%), weniger häufig ledig (vgl. mit 39%), und eher Alleinerziehende (vgl. mit 10%).

Um zu analysieren, ob die Eigenschaften der in die Streitfälle involvierten Personen eine interpretierbare Struktur vorweisen, wurde in einem ersten Schritt eine Multidimensionale Skalierung gerechnet. Eingegeben wurden die soziodemographischen Merkmale, die Rolle des Mieters im Streitfall und die Art der Drittpartei, über welche die Kommunikation während des Streitfalls gelaufen ist.

Ausserdem einbezogen wurde der Status des Streitfalls, da bei der Fragestellung 8 hauptsächlich von Interesse ist, inwiefern die Merkmale der in den Streitfall involvierten Personen mit der Konfliktlösung variieren (siehe Abbildung 22).



Derived Stimulus Configuration

Euclidean distance model

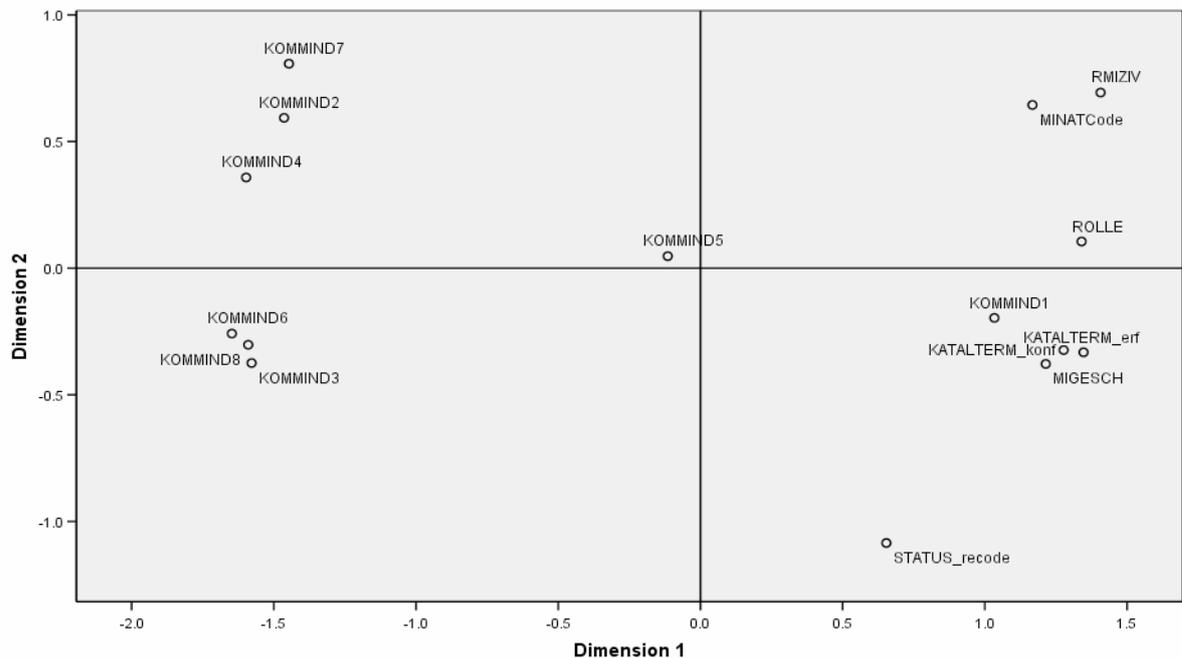
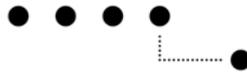


Abbildung 22: Struktur der die Eigenschaften der involvierten Personen beschreibenden Variablen (n = 72; Stress = .17)

Legende:
 STATUS_recode=Status des Konflikts (gelöst vs nicht gelöst); KATALTERM_erf=Alter zum Zeitpunkt der Dossiererfassung (4 Kategorien); KATALTERM_konf=Alter zum Zeitpunkt des Konfliktbeginns (4 Kategorien); MIGESCH=Geschlecht; MINATCode=Nationalität; RMIZIV=Zivilstand; ROLLE=Rolle des Mieters im Konflikt; KOMMIND1=indirekte Kommunikation über Liegenschaftsverwaltung; KOMMIND2=indirekte Kommunikation über Vermittlungsausschuss; KOMMIND3=indirekte Kommunikation über den Hauswart; KOMMIND4=indirekte Kommunikation über den Anwalt; KOMMIND5=indirekte Kommunikation über Angehörige; KOMMIND6=indirekte Kommunikation über das Mietamt; KOMMIND7=indirekte Kommunikation über die Polizei; KOMMIND8=indirekte Kommunikation über Andere

Es zeichnen sich zwei Variablenfelder ab, welche parallel zueinander liegen. Genau dazwischen und daher keinem der beiden Felder eindeutig zuordenbar ist die Kommunikation über Angehörige. Das eine Feld beinhaltet die soziodemographischen Merkmale, die Rolle des/der Mieters/Mieterin im Streitfall und die Kommunikation über die Liegenschaftsverwaltung, sowie den Status des Streitfalls (gelöst vs. nicht gelöst). Das andere Feld gruppiert die indirekte Kommunikation über den Vermittlungsausschuss, den Hauswart, den Anwalt, das Mietamt, die Polizei und Andere, wobei sich zwei Cluster abzeichnen: Die Kommunikation über den Vermittlungsausschuss, den Hauswart und die Polizei fällt in das eine, die Kommunikation über den Anwalt, das Mietamt und über Andere in das andere Cluster. Im zweiten Feld scheinen das Alter und



das Geschlecht mit der Kommunikation über die Liegenschaftsverwaltung zusammenspielen. Sämtliche soziodemographischen Variablen gruppieren sich in der Nähe der Rolle des/der Mieters/Mieterin im Konflikt.

Fazit:

Bezüglich der Merkmale der in Streitfälle involvierten Personen kann die Datenstruktur folgendermassen interpretiert werden: Diejenige Drittpartei, deren Einschalten während eines Streitfalls einen engen Zusammenhang zu den Eigenschaften des Mieters aufzuweisen scheint, ist die Liegenschaftsverwaltung. Die Rolle des Mieters im Streitfall, d.h. ob es sich um die beschwerdeführende Person oder beschuldigte Person handelt, variiert gleichermassen mit allen soziodemographischen Merkmalen. Die weiteren untersuchten Drittparteien scheinen eine eigene Dynamik, relativ unabhängig von den soziodemographischen Merkmalen, aufzuweisen.

Der Status des Streitfalls (gelöst vs. nicht gelöst) scheint nicht eindeutig mit persönlichen Merkmalen der mietenden Person, aber auch nicht mit dem Einschalten bestimmter Drittparteien zu variieren.

Nach diesen ersten Interpretationen der Datenstruktur wurde in einem weiteren Analyseschritt anhand eines Signifikanztests untersucht, inwiefern ein Zusammenhang zwischen den Personenmerkmalen und der Kommunikation über Drittparteien mit dem Status des Streitfalls besteht. Tabelle 39 fasst diese Ergebnisse zusammen.

Tabelle 39: Einfluss der soziodemographischen Eigenschaften und der Rolle im Streitfall auf die Konfliktlösung (n = 74)

Soziodemographische Eigenschaften / Rolle im Streitfall	Status des Streitfalls	
	Streitfall ungelöst oder unklar (n = 19)	Streitfall gelöst (n = 53)
Alter zum Zeitpunkt der Dossiererfassung ¹	18 bis 25 Jahre	2 (10.5%)
	25 bis 40 Jahre	3 (15.8%)
	40 bis 65 Jahre	6 (31.6%)
	Über 65 Jahre	6 (31.6%)
		0 (0%)
		11 (20.8%)
		18 (34.0%)
		22 (41.5%)



Fortsetzung Tabelle 39: Einfluss der soziodemographischen Eigenschaften und der Rolle im Streitfall auf die Konfliktlösung (n=74)

Soziodemographische Eigenschaften / Rolle im Streitfall	Status des Streitfalls	
	Streitfall ungelöst oder unklar (n = 19)	Streitfall gelöst (n = 53)
Alter zum Zeitpunkt des Konfliktbeginns ²	Unter 18 Jahren	0 (0%)
	18 bis 25 Jahre	3 (15.8%)
	25 bis 40 Jahre	5 (26.3%)
	40 bis 65 Jahre	6 (31.6%)
	Über 65 Jahre	3 (15.8%)
Geschlecht ³	Männlich	10 (52.6%)
	Weiblich	6 (31.6%)
Nationalität⁴	Schweizer	10 (52.6%)
	Ausländer	6 (31.6%)
Zivilstand ⁵	Ledig	3 (15.8%)
	Geschieden/getrennt	3 (15.8%)
	Verheiratet/verwitwet	10 (52.6%)
Rolle im Streitfall ⁶	Beschuldigende Partei	7 (36.8%)
	Beschuldigte Partei	12 (63.2%)

¹ Pearson Chi-Square-Test: $\chi^2(3) = 6.29$; $p = .099$

² Pearson Chi-Square-Test: $\chi^2(4) = 5.95$; $p = .203$

³ Pearson Chi-Square-Test: $\chi^2(1) = 0.00$; $p = .971$

⁴ Pearson Chi-Square-Test: $\chi^2(1) = 4.23$; **$p = .040$**

⁵ Pearson Chi-Square-Test: $\chi^2(2) = 0.23$; $p = .892$

⁶ Pearson Chi-Square-Test: $\chi^2(1) = 0.03$; $p = .826$

Fazit:

Der einzige signifikante Zusammenhang zum Konfliktstatus zeigt die Nationalität. Es ist ersichtlich, dass bei den 53 gelösten Streitfällen signifikant häufiger Schweizer als Ausländer involviert sind. Ansonsten zeigt sich die Tendenz, dass eher bei jüngeren und geschiedenen Personen der Streitfall ungelöst ist. Bezüglich des Geschlechts zeigen sich keine Unterschiede. Handelt es sich beim untersuchten Mieterdossier um die beschwerende Partei, so ist der Streitfall im Verhältnis häufiger ungelöst als gelöst, bei der beschuldigten Partei ist es umgekehrt. Bezüglich der Verteilung der Häufigkeit von Kommunikation über Drittparteien gibt es keine signifikanten Unterschiede (vgl. Tabelle 62 im Anhang). Tendenziell wird bei gelösten Streitfällen verhältnismässig häufiger über den Vermittlungsausschuss, den Hauswart, den Anwalt, das Mietamt und Andere kommuniziert, während bei ungelösten Streitfällen die Kommunikation im Verhältnis häufiger über die Liegenschaftsverwaltung und die Polizei läuft.

Ergänzend zur Analyse des Zusammenhangs zwischen Personenmerkmalen und dem Status des Streitfalls wurde untersucht, inwiefern Personenmerkmale eine systematische Variation bezüglich der Art der Massnahme, welche in einem Streitfall angewendet worden ist, aufweisen. In diese Analyse einbezogen



wurden alle Mietverhältnisse, in deren Dossier ein Konfliktfall gefunden wurde (n=320). Bei insgesamt n=229 (72%) war ersichtlich, welche Art von Massnahme angewendet worden ist (siehe Tabelle 40).

Tabelle 40: Einfluss der soziodemographischen Eigenschaften und der Rolle im Konfliktfall auf die Schwere der getroffenen Massnahme (n = 229)

Soziodemographische Eigenschaften / Rolle im Konfliktfall		Schwere der Massnahme	
		Informelle Massnahme (n= 184)	Formelle Massnahme (n = 45)
Alter zum Zeitpunkt der Dossier- erfassung ¹	18 bis 25 Jahre	7 (3.8%)	0 (0%)
	25 bis 40 Jahre	38 (20.7%)	15 (33.3%)
	40 bis 65 Jahre	90 (48.9%)	18 (40.0%)
	Über 65 Jahre	43 (23.4%)	11 (24.4%)
Alter zum Zeitpunkt des Konflikt- beginns ²	Unter 18 Jahre	1 (0.5%)	0 (0%)
	18 bis 25 Jahre	15 (8.2%)	1 (2.2%)
	25 bis 40 Jahre	70 (38.0%)	20 (44.4%)
	40 bis 65 Jahre	76 (41.3%)	20 (44.4%)
	Über 65 Jahre	15 (8.2%)	2 (4.4%)
Geschlecht ³	Männlich	116 (63.0%)	27 (60.0%)
	Weiblich	58 (31.5%)	17 (37.8%)
Nationalität⁴	Schweizer	107 (58.1%)	37 (82.2%)
	Ausländer	63 (34.2%)	7 (15.6%)
Zivilstand ⁵	Ledig	42 (22.8%)	15 (33.3%)
	Geschieden/getrennt	25 (13.6%)	8 (17.8%)
	Verheiratet/verwitwet	102 (55.4%)	20 (44.4%)
Rolle im Konfliktfall ⁶	Beschuldigende Partei	56 (30.4%)	16 (35.6%)
	Beschuldigte Partei	124 (67.4%)	29 (64.4%)

¹ Pearson Chi-Square-Test: $\chi^2(3) = 4.82$; $p = .168$

² Pearson Chi-Square-Test: $\chi^2(4) = 3.21$; $p = .524$

³ Pearson Chi-Square-Test: $\chi^2(1) = 0.44$; $p = .508$

⁴ Pearson Chi-Square-Test: $\chi^2(1) = 7.10$; **$p = .008$**

⁵ Pearson Chi-Square-Test: $\chi^2(2) = 2.74$; $p = .254$

⁶ Pearson Chi-Square-Test: $\chi^2(1) = 0.33$; $p = .568$

Fazit:

Der einzige signifikante Zusammenhang zeigt sich erneut zwischen der Nationalität und der Art der Massnahme. Unter den 45 Fällen, bei welchen eine formelle Massnahme zum tragen kam, sind demnach signifikant häufiger Schweizer als Ausländer, tendenziell häufiger 25-65 jährige, weibliche, ledige und geschiedene Hauptmieter, ausserdem handelt es sich eher um die beschwerende Partei.



7.3 Kooperation der Arbeitspakete 100 und 400

Insgesamt sind zu 454 Mieterdossiers Ratingdaten des Arbeitspakets 100 vorhanden, darunter 58 Konfliktfälle. Es sind nun die Durchschnittswerte der Ratings aus dem Kriterienkatalog für diejenigen Mieter, in deren Dossiers Konfliktfälle ersichtlich sind mit den Durchschnittswerten derjenigen Mieter ohne Konfliktfälle verglichen worden. In der Tabelle 41 sind die Mittelwertvergleiche der durchschnittlichen Summenwerte zu den vier Bewertungsebenen (Wohnung, Gebäude, Siedlung und Quartier) und zur Gesamtbewertung dargestellt:

Tabelle 41: Mittelwertvergleiche zwischen den Fällen mit und ohne Konfliktfälle der verschiedenen Summenwerte des Kriterienkatalogs

Summenwert der Kriterien	t	df	Signifikanz (2-seitig)
Wohnungsbewertung*	2.685	78.229	.009
Gebäudebewertung**	-.010	452	.992
Siedlungsbewertung***	1.314	67.444	.193
Quartiersbewertung****	2.045	452	.041
Gesamtbewertung*****	2.996	79.101	.004

*Mittelwert der Fälle mit Konfliktfall: 17.67; Mittelwert der Fälle ohne Konfliktfall: 19.05

** Mittelwert der Fälle mit Konfliktfall: 13.86; Mittelwert der Fälle ohne Konfliktfall: 13.85

*** Mittelwert der Fälle mit Konfliktfall: 15.16; Mittelwert der Fälle ohne Konfliktfall: 16.52

**** Mittelwert der Fälle mit Konfliktfall: 16.97; Mittelwert der Fälle ohne Konfliktfall: 17.91

***** Mittelwert der Fälle mit Konfliktfall: 63.66; Mittelwert der Fälle ohne Konfliktfall: 67.34

Wird ein Kriterium, z.B. der Eingangsbereich des Gebäudes, bezüglich seiner Konflikt verhindernden Wirkung als schlecht eingestuft, so erhält das Kriterium ein tieferes Rating. Differenziert der Kriterienkatalog also zwischen Gebäuden, in welchen Konfliktfälle vorkommen von solchen, in welchen dies nicht der Fall ist, so spricht dies für die Validität des Instruments. Somit sollten bei den durchgeführten Mittelwertvergleichen die Durchschnittswerte der Fälle mit einem Konfliktfall *tief*er liegen.

Die durchschnittlichen Gesamtsummenwerte unterscheiden sich zwischen den Fällen mit und ohne Konfliktfall signifikant, wobei der Durchschnittswert bei den Fällen mit einem Konfliktfall tiefer liegt als bei den anderen. Dasselbe gilt für die durchschnittlichen Summenwerte auf der Ebene des Quartiers und der Wohnung. Bei der Siedlungsbewertung zeigen sich keine signifikanten Unterschiede, die Mittelwerte unterscheiden sich jedoch in die erwartete Richtung. Überhaupt keinen Unterschied gibt es zwischen den Mittelwerten bei der Gebäudebewertung. Inwiefern sich die Mittelwerte auf den einzelnen Kriterien unterscheiden, kann der Tabelle 64 im Anhang entnommen werden.

Gesamthaft scheint der Kriterienkatalog also zwischen Fällen mit und ohne Konfliktfälle zu unterscheiden, hingegen ist dies nicht bei allen Ebenen gleichermassen der Fall. Die Kriterien zur Einschätzung der baulichen Gegebenheiten der Wohnung und des Quartiers scheinen eindeutiger in Zusammenhang mit dem Entstehen und der Entwicklung von Konflikten zu stehen als die Kriterien zum Gebäude und der Siedlung.





8. Rekapitulation und Diskussion der Ergebnisse

Zur besseren Übersicht werden zu Beginn dieses Abschnittes die Ergebnisse aus den Analysen nochmals rekapituliert und den jeweiligen Fragestellungen zugeordnet. Die Fragestellungen dürfen jedoch damit nicht als beantwortet betrachtet werden, da die Ergebnisse erst verständlich werden, wenn sie auf dem Hintergrund des Erhebungskontextes (z.B. der Stichprobe) betrachtet und interpretiert werden. Die Ergebnisinterpretation folgt daher in einem zweiten Teil, bevor abschliessend die Auswertungen der Datenverknüpfung zwischen dem TP100 und 400 einer Interpretation unterzogen werden.

8.1 Rekapitulation der Ergebnisse

Die vorliegende Untersuchung beschreibt und erklärt Nachbarschaftskonflikte auf der Grundlage von Informationen, welche sich in den Mieterdossiers niedergeschlagen haben. Aus den Mieterdossiers wurden sowohl qualitative als auch quantitative Daten zu Einflussfaktoren und Konflikt beschreibenden Dimensionen erfasst. Das Ziel bestand darin, einerseits Angaben zur Prävalenz des Phänomens und andererseits quantitativ abgestützte Zusammenhangsbeschreibungen abgeben zu können. Die Analyse ist Teil der Bestrebung des Gesamtprojektes „Konfliktmanagement im Wohnquartier“, bei welchem ein Instrumentarium für die Installation eines Frühwarnsystems bei Mieterstreitigkeiten entwickelt werden soll.

Ausgegangen wurde von einer Grundgesamtheit von 3000 Mieterdossiers, welche aus allen durch die beiden Auftraggeber und Praxispartner – der FAMBAU und der Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern (LVB) - betreuten Mietverhältnissen in der Stadt Bern (Postleitzahlen 3000-3027) zufällig gezogen worden waren. Die Stichprobe analysierter Dossiers umfasst schliesslich N=2030 Mietverhältnisse. Diese verteilen sich sehr unregelmässig über die sechs Stadtteile: 67% der Dossiers fallen in einen einzigen Stadtteil (Bümpliz-Oberbottigen). Die Stichprobe besteht zu 75% aus Schweizern, womit der Anteil an Ausländern in der Stichprobe leicht über dem Bevölkerungsdurchschnitt der Stadt Bern (21%) liegt. Die unter der ausländischen Mieterschaft am häufigsten vertretene Nation sind die Italiener (7%), gefolgt von den Spaniern (3%) und Personen aus der Balkanregion (v. a. aus dem geographischen Raum des ehemaligen jugoslawischen Staatsgebildes). Die beiden grössten Altersgruppen bilden die 40 bis 65-Jährigen (42% der Stichprobe) und die 25 bis 40-Jährigen (35% der Stichprobe). Fast die Hälfte (46%) der Stichprobe sind Alleinstehende, gefolgt von Paaren ohne Kinder (27%). Bei insgesamt 23% der Stichprobe handelt es sich um Renten beziehende Personen. Die durchschnittliche Mietdauer liegt bei 9 Jahren und 10 Monaten.

Die Analyse der Mieterkonflikte erfolgte computergestützt. Ein zweiteiliges Erhebungsinstrument erhob Informationen aus den Mieterdatenbanken bezüglich des Mietverhältnisses, der Liegenschaft und den



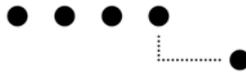
soziodemographischen Eigenschaften der Mieterschaft. Ergänzend wurden Risiko- und Schutzvariablen wie z.B. die finanzielle Lage, psychische oder Suchtprobleme, der Bezug von Sozialhilfe oder die Haltung von Haustieren dokumentiert. Im zweiten Teil wurden konflikt-spezifische Informationen erfasst (Beschreibung der in Konflikte involvierten Parteien, Eskalationsstufe, Verlauf der Auseinandersetzung, Gründe, Ort und ergriffene Massnahmen zur Bearbeitung der Konflikte). Um die Auseinandersetzungen zwischen Mietparteien nach Eskalationsniveau zu operationalisieren, wurden zwei Kategorien von Konflikten definiert. Demzufolge ist die Rede von einem „*Streitfall*“, wenn aufgrund der Angaben im Mieterdossier effektiv ersichtlich ist, dass zwischen den betreffenden Parteien eine auf die Konfliktpunkte bezogene Interaktion, allenfalls indirekt über die Liegenschaftsverwaltung, stattgefunden hat. Ein Konflikt, bei dem aufgrund der Dossierinformationen hingegen nur eine einseitige, von der sich beschwerenden Partei ausgehende Kommunikation nachweisbar ist (fehlende Reaktion der angeschuldigten Partei), wird als blosser „*Beschwerdefall*“ taxiert.

Die Untersuchung befasst sich unter Anwendung deskriptiver Auswertungsmethoden (Berechnung von Häufigkeiten, Mittelwerten und Multidimensionalen Skalierungen) und Regressionsanalysen mit elf konkreten Fragen, die mit dem Problem konflikt-behafteter Nachbarschaftsbeziehungen in Zusammenhang stehen:

1. Welches sind die Eigenschaften der erfassten Konflikte?

In den insgesamt 2030 erfassten Mieterdossiers sind 320 (16%) Konflikte dokumentiert. Davon haben 248 Fälle (12%) den Charakter einer (einseitigen) Beschwerde und 72 Fälle (4%) werden gemäss Definition (Nachweis einer Interaktion zwischen den involvierten Konfliktparteien) als Streitfälle ausgewiesen. Im Verhältnis zur gesamten Anzahl der pro Stadtteil erfassten Mietverhältnisse enthalten die Dossiers aus Bümpliz-Oberbottigen die meisten Streitfälle; die meisten Beschwerdefälle finden sich im Stadtteil Breitenrain-Lorraine. Die in Konflikte involvierten Personen (bzw. Hauptmieter der untersuchten Dossiers) sind zu 64% männlich, zu 58% verheiratet und zu 75% schweizerischer Nationalität. Informationen zu Risiko- und Schutzfaktoren (wie etwa psychische und Suchtprobleme) werden bei Streitfällen im Verhältnis häufiger gefunden als bei Beschwerdefällen und insgesamt häufiger als in der gesamten Stichprobe. Die erfasste Dauer zwischen aktenkundigem Beginn des ersten Konflikthanlasses bis zur letzten Meldung über den Konflikt dauert durchschnittlich ein Jahr. Handelt es sich lediglich um einen Beschwerdefall beträgt diese Dauer sechs Monate, im Streitfall hingegen zweieinhalb Jahre. Bei fast allen an den Konflikten beteiligten Personen handelt es sich um reguläre Mieter (vs. Untermieter, Angehörige, Bekannte etc.). Die Informationen zu den Konflikten sind mehrheitlich in den Dossiers der beschuldigten Partei festgehalten.

In der Mehrzahl der Konflikte geht aus den Dossiers hervor, dass zwischen den Parteien kommuniziert wird. Der Kommunikationsprozess verläuft insgesamt betrachtet am häufigsten sowohl auf direktem als auch indirektem Weg (im Gegensatz zur nur direkten bzw. nur indirekten Kommunikation). Ausnahme bilden die Beschwerdefälle, bei welchen am häufigsten nur der indirekte Kommunikationsweg gewählt wird. Die Instanz, über welche die indirekte Kommunikation verläuft, ist am häufigsten mit der Liegenschaftsver-

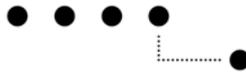


waltung identisch. Hinsichtlich der Art der Kommunikation handelt es sich insgesamt am häufigsten um Gespräche von Angesicht zu Angesicht. Bei den Beschwerdefällen verhält es sich aber wiederum anders. Hier erfolgt die aktenkundige Kommunikation *per definitionem* zwangsläufig nur in eine Richtung: die häufigste Art der Kommunikationsart ist dementsprechend der nicht eingeschriebene Brief. Es fällt auf, dass in den Dossiers weniger Angaben zur Kommunikation seitens der Beschuldigten dokumentiert sind als seitens der Beschwerdeführenden. Betrachtet man das in den Dossiers dokumentierte Verhalten, ist bei den nachweislich zu Streitfällen ausgewachsenen Konflikten ersichtlich, dass die Beschwerdeführenden am häufigsten sachlich agieren, während die Beschuldigten eher zu emotionaler Streitkommunikation übergehen. Bei den blossen Beschwerdefällen bleiben die Beschwerdeführenden gleichermassen auf der sachlichen Ebene. Die Verhaltensdynamik der Beschuldigten ist indes mangels Dokumentation oft als „unklar“ codiert. Örtlich beziehen sich die Konflikte am häufigsten auf den angrenzenden Wohnraum. Gemäss den Dossierinformationen entstehen die meisten Konflikte wegen als unerträglich eingeschätzter Lärmerzeugung bzw. nicht eingehaltenen Ruhezeiten.

2. Wie können Konflikte zwischen Mietparteien im Spiegel der Beschwerde- und Eingabepaxis bei der FAMBAU und der Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern (LVB) beschrieben und typisiert werden?

Die in den Mieterdossiers enthaltenen soziodemographischen Angaben, die darin dokumentierten Risiko- und Schutzfaktoren und die seitens der Liegenschaftsverwaltung zum Teil unabhängig vom Vorliegen eines Konflikts ergriffenen Massnahmen (welche tendenziell auf ein problematisches Mietverhältnis oder eine schwierige Lebenssituation hindeuten) vermitteln ein deutliches Bild: Einerseits variieren die soziodemographischen Merkmale untereinander ähnlich, andererseits finden sich gemäss der vorgenommenen Datenanalyse sowohl die Risiko- und Schutzfaktoren als auch die Massnahmen in einer einzigen Variablengruppe zusammen. Die Tatsache, ob ein Konflikt im Dossier ersichtlich ist oder nicht, gruppiert sich eindeutig zu den Risiko-/Schutzfaktoren und Interventionen, hingegen scheint die Tatsache, ob es sich lediglich um einen Beschwerde- oder einen Streitfall handelt, eher im Zusammenhang mit soziodemographischen Merkmalen zu stehen. Letztgenannter Befund fällt jedoch va. im Bezug auf die Risiko- und Schutzfaktoren nicht sehr eindeutig aus. Die Tatsache, ob es sich um einen Beschwerde- oder einen Streitfall handelt, steht allem Anschein nach sowohl mit den soziodemographischen Merkmalen als auch den Risiko- und Schutzfaktoren in Zusammenhang.

Zwei charakteristische Komponenten treten aus dem ansonsten sehr heterogenen Gemenge von Konflikten hervor. Es handelt sich dabei einerseits um Konflikte, bei denen der vom angrenzenden Wohnraum ausgehende Lärm im Mittelpunkt steht, und andererseits um solche, bei denen die Kommunikation sich durch Sachlichkeit und Unmittelbarkeit auszeichnet. Konflikte, welche diese beiden Streitkomponenten vereinen, folgen offenbar einer eigenen Dynamik. Dies kann als Hinweis gewertet werden, dass sich weniger intensive und auch häufigere Konfliktfälle von intensiveren und auch selteneren bezüglich der erwähnten Eigenschaften unterscheiden lassen.



3. Welches Verhalten der beteiligten Akteure ist in den Dossiers ersichtlich? Unterscheidet sich die dokumentierte Kommunikationsart und Verhaltensdynamik der Beschwerdeführenden und Beschuldigten?

Die Dateninterpretation ist mit der Schwierigkeit konfrontiert, dass Informationen zur Kommunikation und Verhaltensweisen in Konflikten bei den beschuldigten Parteien (signifikant) weniger häufig dokumentiert sind als bei den sich beschwerenden Parteien. Die Unterschiede hinsichtlich der Kommunikation und Verhaltensweisen der beiden Parteien müssen demnach vor diesem Hintergrund interpretiert werden. Bei der Gruppe der Beschwerdeführenden ist signifikant häufiger als bei den Beschuldigten ersichtlich, dass sie über Brief, Fax und E-Mail kommuniziert und sich in Konflikten sowohl sachlicher verhalten, aber auch eher zu physischer Gewalt gegriffen haben.

4. Welche Faktoren (personenbezogene, kontextuelle, konfliktbezogene) nehmen Einfluss auf die Konflikteigenschaften (Auftreten bzw. Nicht-Auftreten eines Konflikts/eines Streitfalls/einer Beschwerde, Auftreten einer Beschwerde vs. Streitfall, Streitfall gelöst ja/nein, Anwendung informeller bzw. formeller Massnahmen zur Konfliktbewältigung, Dauer des Konflikts, Auftreten bzw. Nicht-Auftreten bestimmter Konfliktgründe)? – Beantwortung der Fragestellungen 6, 7, 9, 10 und 11

In diesem Abschnitt werden die Ergebnisse der Regressionsanalysen beschrieben, anhand welcher der Einfluss verschiedener Faktoren auf bestimmte Eigenschaften der Konfliktfälle betrachtet wurde. Die Selektion der Einflussfaktoren, welche in die Regressionsgleichungen eingegeben wurden, basierte auf theoretischen und praktischen Überlegungen. Diese mündeten schliesslich in ein zweistufiges Einflussmodell: Einerseits wurden im Sinne eines Ausgangsmodells Kontrollvariablen bestimmt. In diese Kategorie fallen soziodemographische Angaben und Aspekte des Mietverhältnisses (Mietdauer, Bruttomietzins, Anzahl Bewohner pro Zimmer), welche standardmässig für alle Mietverhältnisse erfasst wurden. Zusätzlich zu diesen Kontrollvariablen wurden in einem zweiten Variablenblock weitere Faktoren in die Regressionsanalyse eingegeben, welche bezüglich der Fragestellungen von besonderem Interesse sind und deshalb eine gesonderte Betrachtung nahe legten. Im zweiten Variablenblock wurden die so genannten Risiko-/Schutzfaktoren, kontextuelle Faktoren (Art der Liegenschaftsverwaltung und Stadtteil) und Konflikteigenschaften (Verhaltens- und Kommunikationsweisen, Konfliktgründe- und -orte) zusammengefasst. Die Variablen des zweiten Blockes wurden jeweils einzeln mit den Kontrollvariablen zusammen in die Regressionsanalyse einbezogen.

Die Analyse der das Auftreten eines Konfliktfalls beeinflussenden Faktoren, wurde sowohl für das Auftreten bzw. Nicht-Auftreten von Konfliktfällen generell, aber auch gesondert nach Auftreten bzw. Nicht-Auftreten von Streitfällen resp. Beschwerden durchgeführt. Allgemein haben eine ausländische Nationalität, eine hohe Anzahl Kinder, das Vorhandensein von Sucht-, psychischen oder finanziellen Problemen, das Vorliegen einer Behinderung und der Bezug von Sozialhilfe sowie in sehr eingeschränktem Masse auch ein lange währendes Mietverhältnis einen fördernden Einfluss auf die Konfliktenstehung. Dasselbe Ergebnis zeigt sich bei den gesonderten Analysen nach Streitfällen/Beschwerden, mit dem Unterschied, dass bei den Streitfällen die Nationalität und bei den Beschwerden der Bezug von Sozialhilfe keinen signifikanten Einfluss



mehr zeigen. Ausserdem erweist sich das Wohnen im Quartier Mattenhof-Weissenbühl als Schutzfaktor vor dem Auftreten von Beschwerden im Mieterdossier.

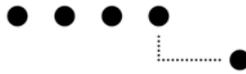
Die Tatsache, dass es zu einem Streitfall oder lediglich zu einer Beschwerde gekommen ist, wird von folgenden Faktoren beeinflusst: Der Ausländerstatus verringert die Wahrscheinlichkeit für das Entstehen eines Streitfalls im Gegensatz zu einer Beschwerde, hingegen tragen psychische Probleme, die Anwendung von Streitkommunikation, die Konfliktgründe „Lärm“ und „Nicht-Einhalten der Ruhezeiten“ und der Konfliktort „angrenzender Wohnraum“ massgeblich zur Intensivierung eines Konfliktfalls (d.h. der Entstehung eines Streitfalls) bei.

Ob es zur Lösung eines Streitfalls kommt oder nicht, wird von keinem der untersuchten Faktoren signifikant beeinflusst. Werden die Konflikte jedoch dahingehend betrachtet, ob sie mit formellen oder informellen Massnahmen angegangen wurden, so ergeben sich einige Faktoren, welche auf die Varianz der Massnahmeart resp. -häufigkeit Einfluss nehmen: Die Wahrscheinlichkeit der Anwendung formeller Massnahmen wird durch einen hohen Mietzins und den Ausländerstatus verringert. Sucht- und psychische Probleme sowie das Vorliegen einer Behinderung und von Streitkommunikation erhöhen demgegenüber diese Wahrscheinlichkeit. Die Konfliktdauer wird plausiblerweise von der Dauer des Mietsverhältnisses, aber auch von der Kommunikationsart, vom Konfliktgrund „Nutzung gemeinsamer Räume“ und vom Konfliktort „Waschküche“ beeinflusst. Eine Untersuchung der Einflussvariablen auf die häufigsten Konfliktgründe ergibt, dass Zuständigkeit der Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern für das Mietobjekt die Wahrscheinlichkeit, dass als Konfliktgrund „Lärm“ ersichtlich ist, gegenüber einer Zuständigkeit der FAMBAU verringert. Der Konfliktort „angrenzender Wohnraum“ trägt hingegen zu einer Erhöhung dieser Wahrscheinlichkeit bei. Das Risiko für den Konfliktgrund „Nicht-Einhalten der Ruhezeiten“ wird durch den Ausländerstatus und den Konfliktort „angrenzender Wohnraum“ erhöht. Keine der untersuchten Kontroll- resp. Risiko-/Schutzfaktoren deuten indes darauf hin, dass sie am Konfliktgrund „Nutzung gemeinsamer Räume“ massgeblich beteiligt sind.

5. Inwieweit treten bestimmte Personenkategorien in Abhängigkeit des in den Dossiers ersichtlichen Konfliktausgangs und der getroffenen Massnahmen dominant in Erscheinung? – Beantwortung der Fragestellung 8

Betrachtet man nur die 72 als Streitfälle ausgewiesenen Konflikte sind 62% der betreffenden Hauptmietpersonen männlich, 80% schweizerischer Nationalität, je 37% fallen bei Konfliktbeginn in die Altersgruppen 25 und 40 bzw. 40 und 65 Jahre, 62% sind verheiratet und 22% ledig. Hinsichtlich des Familienstatus sind 24% Paare ohne Kinder, 20% Paare mit Kindern und 17% Alleinerziehende in den Konflikt involviert.

Die Datenstruktur kann mit Vorbehalten dahingehend interpretiert werden, als dass lediglich die Liegenschaftsverwaltung als hinzugezogene Drittpartei und die Konfliktrolle der Mietpartei einen Zusammenhang mit soziodemographischen Merkmalen aufweisen. Die Bedeutung anderer Drittparteien steht anscheinend in keinem Zusammenhang mit den soziodemographischen Merkmalen der Mieterschaft. Der Status des Streitfalls (gelöst vs. nicht gelöst) variiert nicht eindeutig mit persönlichen Merkmalen der Hauptmieterschaft und auch nicht mit der Involvierung bestimmter Drittparteien. Hingegen besteht ein signifikanter Unter-



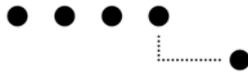
schied zwischen gelösten und nicht gelösten Streitfällen unter dem Gesichtspunkt der Herkunft der Mieterschaft. Unter den n=53 als gelöst ausgewiesenen Streitfällen sind Personen schweizerischer Nationalität signifikant häufiger vertreten.

Auch mit Blick auf die Anwendung von formellen und informellen Massnahmen stellt die Nationalität das einzige Kriterium dar, das auf einen Zusammenhang verweist: Unter den 45 Streitfällen, bei welchen eine formelle Massnahme dokumentiert ist, sind wiederum Personen schweizerischer Nationalität signifikant häufiger repräsentiert.

Das Auftreten von psychischen Problemen oder einer Behinderung erhöhen in signifikanter Art und Weise die Wahrscheinlichkeit, dass zur Bearbeitung des Streitfalls eine formelle Massnahme (z.B. Einschalten des Vermittlungsausschusses) angewendet wurde. Informelle Massnahmen, z.B. das Führen eines Gesprächs mit beiden Parteien schienen ebenfalls mit psychischen Problemen, aber auch mit der Wohnungsbelegung zusammenzuhängen.

8.2 Diskussion der Ergebnisse

Zu Beginn der Ergebnisdiskussion sei nochmals kurz auf einige methodische Probleme hingewiesen, welche die Dateninterpretation wesentlich beeinflussen. Bereits ist die Art und Weise erwähnt worden, wie die Informationen aus den Mieterdossiers zu interpretieren sind: Die abgebildeten Verhältnisse beziehen sich auf diejenigen Informationen, welche im Dossier ersichtlich bzw. nicht ersichtlich sind. Es darf daher nicht der Schluss gezogen werden, dass bei Ausbleiben einer diesbezüglichen Information (z.B. die Angabe über den Bezug von Sozialhilfe) diese Tatsache in der Realität nicht zutrifft. Wie erwähnt, ist die Datenablagepraxis möglicherweise verzerrungsanfällig. Zudem liegt es in der Natur des untersuchten Datenmaterials, dass teilweise Informationen unvollständig vorhanden sind. Der Umgang mit fehlenden Informationen kann die Aussagekraft der Ergebnisse beeinflussen, da die Fälle mit fehlenden Informationen systematisch aus der Analyse ausgeschlossen werden. Meist handelt es sich jedoch um eine kleine Anzahl Fälle, wodurch die Verzerrung der Verhältnisse gering ausfällt. Zusätzlich muss im Vorfeld der Dateninterpretation erwähnt werden, dass sich die erfassten soziodemographischen Merkmale auf den Hauptmieter beziehen. Die Ergebnisse werden dann verzerrt, wenn es sich bei der in den Konflikt involvierten Person nicht um den Hauptmieter handelt, sondern um eine andere Person desselben Haushalts. Aufgrund der Datenlage konnten die soziodemographischen Variablen weiterer in den Konfliktfall involvierten Personen nicht systematisch nachvollzogen und erfasst werden. Die höhere Anzahl der in Konfliktfälle involvierten männlichen Personen könnte deshalb auch dahingehend interpretiert werden, dass Männer häufiger die Hauptmieterschaft übernehmen, auch wenn eine Frau im Haushalt lebt. Für die Interpretation der bei den Konfliktfällen erfassten soziodemographischen Merkmale, aber auch der Risiko- und Schutzfaktoren ist es wichtig, dass die Ergebnisse im Vergleich zur Gesamtstichprobe bzw. der Bevölkerung eines Stadtteils betrachtet werden. Nur so können Tendenzen richtig eingeschätzt werden.



Die inhaltliche Diskussion beginnt folglich mit einer Einbettung der Erkenntnisse zu den Konfliktfällen in ihren Kontext, wobei sowohl Gegenüberstellungen mit der Bevölkerung in den einzelnen Stadtteilen von Bern als auch mit der Gesamtstichprobe angestellt werden. Es sei darauf hingewiesen, dass diese Vergleiche nicht anhand eines Signifikanztest überprüft worden sind, sondern lediglich auf Tendenzen verweisen. Anschliessend wird diskutiert, inwiefern auf der Grundlage der analysierten Daten eine Typologisierung der Konfliktfälle möglich ist und wie die definierten Zusammenhänge (resp. Einflussfaktoren) zu interpretieren sind.

8.2.1 Einbettung der Ergebnisse in ihren Kontext

Auffallend ist die Tatsache, dass 67% der 2030 analysierten Mieterdossiers in den Stadtteil Bümpliz-Oberbottigen fallen. Da es sich um eine Zufallsstichprobe handelt ist anzunehmen, dass sich die Mietobjekte der beiden Liegenschaftsverwaltungen zusammen genommen zu über 50% in diesem Stadtteil befinden. Im Jahre 2004 wohnten gemäss der Statistikdienste der Stadt Bern mit ca. 31'400 Bewohnern am meisten Menschen pro Stadtteil in Bümpliz-Oberbottigen, was wiederum eine entsprechende Verzerrung erklären würde. Hingegen scheint es problematisch, die Erkenntnisse für die Stadt Bern aber auch über die Stadtgrenze hinaus zu generalisieren, ohne den Einfluss der Quartierkultur zu berücksichtigen: Im Vergleich zu den anderen Stadtteilen wohnen in diesem Quartier mit 31% überdurchschnittlich viele Ausländer, die Arbeitslosenquote ist mit fast 7% im Vergleich zu anderen Stadtteilen teilweise doppelt so hoch und der soziale Status insgesamt am niedrigsten. Betrachtet man die Verteilung der gesamten ausländischen Bevölkerung auf die Stadtteile, so wird anhand der vorliegenden Stichprobe das Nationalitätenverhältnis im erwähnten Stadtteil am besten abgebildet (28% Ausländer in der Stichprobe, 31% in der gesamten Bewohnerschaft dieses Stadtteils). Die Verteilung der vier Altersgruppen auf die verschiedenen Stadtteile zeigt wiederum eine Eigenheit des Stadtteils Bümpliz-Oberbottigen: Dort leben verhältnismässig am meisten ältere Mieter. Dieser spezifischen demographischen Struktur des Stadtteils Bümpliz-Oberbottigen ist Rechnung zu tragen, wenn die Konfliktprävalenzen in der Stichprobe beurteilt werden. Zum Beispiel liegt der Anteil der ausländischen Mieterschaft in der Stichprobe bei 25% und liegt damit etwas über dem durchschnittlichen Bevölkerungsanteil der Stadt Bern (21% im Jahre 2005). Die Tatsache, dass im Stadtteil Bümpliz-Oberbottigen mit Abstand am meisten Konfliktfälle auftreten, wird relativiert, wenn die Anzahl erfasster Konfliktfälle auf die Anzahl pro Stadtteil erfasster Dossiers bezogen wird: So werden zwar mit 4% am meisten Streitfälle in dem genannten Stadtteil erfasst, hingegen erweist sich der Unterschied zu anderen Stadtteilen, wie z.B. der Länggasse-Felsenau und dem Mattenhof-Weissenbühl mit je 3% Streitfälle, als beinahe vernachlässigbar. Bei den Beschwerdefällen werden im Stadtteil Kirchenfeld-Schosshalde im Verhältnis wesentlich mehr Fälle erfasst (18% im Vergleich zu 14% in Bümpliz-Oberbottigen). Der Schluss, dass sich in dem eher unterprivilegierten Stadtteil mehr Konfliktfälle entwickeln, ist demnach anhand der vorliegenden Daten nicht zulässig.

Neben dem Einfluss des Quartiers gilt es zu beachten, dass mit einem Männeranteil von 59% in der Stichprobe (Hauptmieterschaft) die befürchtete Übervertretung tatsächlich festzustellen ist. Bei einem durch-



schnittlichen weiblichen Bevölkerungsanteil von 53% spricht dies wie angenommen für eine nach wie vor üblichere Hauptmeterschaft der Männer in Paarhaushalten mit und ohne Kinder.

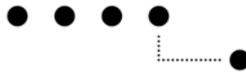
Die in Konfliktfälle involvierten Personen werden unter Fragestellung 1 anhand von soziodemographischen Merkmalen, sowie Risiko- und Schutzfaktoren beschrieben. Um sich jedoch ein Bild der Besonderheiten von Konfliktfällen hinsichtlich der Eigenschaften der involvierten Mieter zu machen, müssen die Ausprägungen der beschreibenden Merkmale mit der Stichprobe ins Verhältnis gesetzt werden. Auf diese Weise werden Verzerrungen, welche sich aufgrund der Stichprobenziehung ergeben haben, relativiert.

Vergleicht man *alle Konfliktfälle* (n=320) mit der Gesamtstichprobe (N=2030) so sind bei den Konflikten 64% und in der Gesamtstichprobe 59% männlich, 71% (Konfliktfälle) im Vergleich zu 75% (Gesamtstichprobe) Schweizer, 45% vs. 42% fallen bei Konfliktbeginn in die Altersgruppe zwischen 40 und 65 und 39% vs. 35% in diejenige zwischen 25 und 40 Jahre; 58% vs. 45% sind verheiratet und 26% vs. 39% ledig. Bezüglich des Familienstandes sind 21% (Konfliktfälle) vs. 10% (Gesamtstichprobe) Alleinerziehende, 32% vs. 15% Paare mit Kindern und 45% vs. 27% Erwachsene bzw. Paare ohne Kinder, 2% vs. 1% Wohngemeinschaften (mehr als zwei Erwachsene) ohne Kinder und 1% vs. 0.2% Wohngemeinschaften (mehr als zwei Erwachsene) mit Kinder welche in Konfliktfälle involviert sind.

Verglichen mit der Gesamtstichprobe sind die in Konfliktfälle involvierten Mieter somit eher männlich, eher ausländischer Nationalität, wesentlich häufiger verheiratet und weniger häufig ledig, eher Alleinerziehende und eher Paare mit und ohne Kinder im Gegensatz zu Alleinstehenden.

Weiter werden die Verteilung der Risiko- und Schutzfaktoren bei den Konfliktfällen (n=320) mit der Gesamtstichprobe verglichen. Bei den Konflikten sind zu jedem definierten Risiko- und Schutzfaktor (d.h. Suchtprobleme, Behinderung, Krankheit, psychische Probleme, finanzielle Probleme, Bezug von Sozialhilfe, Betreuung durch Sozialarbeitende, Bevormundung des Mieters oder der Kinder, Einschreiten der Vormundschaftsbehörde, Einschreiten der Polizei und der Beizug von Anwälten) häufiger Informationen im Dossier enthalten als bei der Gesamtstichprobe. Der grösste Unterschied zeigt sich bei finanziellen Problemen (18% der Konfliktfälle und 12% der Gesamtstichprobe), gefolgt von psychischen Problemen (7% vs. 2%), Betreuung durch Sozialarbeitende (8% vs. 4%), Bezug von Sozialhilfe (7% vs. 4%) und Suchtproblemen (4% vs. 1%).

Analog zum Vergleich der Konfliktfälle mit der Stichprobe werden nun die Merkmale der n=72 *Streitfälle* in Zusammenhang mit der Stichprobe gesetzt. Bei den Streitigkeiten sind 62% der Hauptmieter im Vergleich zu 59% in der Gesamtstichprobe) männlich, 80% vs. 75% Schweizer, 37% fallen bei Konfliktbeginn je in die Altersgruppen 40 und 65 bzw. 25 und 40 Jahre (vs. 42% zwischen 40 und 65 bzw. 35% in diejenige zwischen 25 und 40 Jahre), 62% vs. 45% sind verheiratet und 22% vs. 39% ledig. Bezüglich des Familienstandes sind 17% (Streitfall) vs. 10% (Gesamtstichprobe) Alleinerziehende, 20% vs. 15% Paare mit Kindern und 24% vs. 27% Erwachsene bzw. Paare ohne Kinder, 3% vs. 0.9% Wohngemeinschaften (mehr als zwei



Erwachsene) ohne Kinder und 2% vs. 0.2% Wohngemeinschaften (mehr als zwei Erwachsene) mit Kindern, welche in Streitfälle involviert sind.

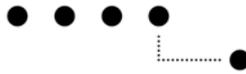
Verglichen mit der Gesamtstichprobe sind die in Streitfälle involvierten Mieter demnach eher männlich, eher Schweizer, wesentlich häufiger verheiratet, weniger häufig ledig, eher Alleinerziehende und Paare mit Kindern.

Auch bei den Streitfällen (n=72) wurden die erfassten Risiko- und Schutzfaktoren mit der Gesamtstichprobe verglichen. Es zeigt sich ebenso, dass bei allen Risiko- und Schutzfaktoren häufiger Informationen im Dossier enthalten sind als bei der Gesamtstichprobe. Der grösste Unterschied zeigt sich bei psychischen Problemen (14% der Streitigkeiten und 2% der Gesamtstichprobe), gefolgt von finanziellen Problemen (21% vs. 12%), Suchtproblemen (10% vs. 1%), Bezug von Sozialhilfe (11% vs. 4%) und Betreuung durch Sozialarbeitende (11% vs. 1%).

Vergleicht man also die Gegenüberstellung von soziodemographischen Merkmalen bei Konfliktfällen (n=320) resp. Streitfällen (n=72) mit der Gesamtstichprobe, so ergibt sich ein ähnliches Bild. Ausnahme ist die Tendenz, dass bei Streitfällen im Vergleich zur Stichprobe häufiger Schweizer involviert sind, bei den Konfliktfällen insgesamt aber vergleichsweise mehr Ausländer. Daraus kann der Schluss gezogen werden, dass bei schwereren Konflikten, welche hier als Streitfälle bezeichnet werden, häufiger Schweizer involviert sind, bei weniger schweren Konflikten (Beschwerdefällen) hingegen eher Ausländer. Ansonsten scheint es so, dass einerseits das männliche Geschlecht und der Zivilstand „verheiratet“, andererseits ein Haushalt mit mehr als zwei Erwachsenen mit der Entstehung und Entwicklung von Konflikten in Zusammenhang steht. Bei Mietern, welche in Konfliktfälle verwickelt sind, wurden verglichen mit der Gesamtstichprobe häufiger Informationen zu Risiko- und Schutzfaktoren erfasst. Dieser Unterschied wird noch deutlicher, wenn nur die Streitfälle (n=72) betrachtet werden. Während sich bei den *Konfliktfällen* insgesamt der grösste Unterschied zur Gesamtstichprobe bei den finanziellen Problemen zeigt, scheinen in *Streitfälle* involvierte Personen an erster Stelle mit psychischen Problemen, aber auch wesentlich häufiger mit Suchtproblemen, zu kämpfen.

Nach Kenntnisnahme dieser Zusammenhänge interessiert die Frage, warum die ausländische Mieterschaft insgesamt zwar häufiger in Konfliktfälle verwickelt, jedoch bei den schwereren Streitfällen untervertreten ist. Ein Vergleich der Mietdauer unter dem Gesichtspunkt der Nationalität (Schweizer vs. Ausländer) fördert eine bemerkenswerte Differenz zu Tage. Demzufolge dauert das Mietverhältnis ausländischer Haushalte signifikant weniger lang: Während die Durchschnittsdauer des Mietverhältnisses bei Schweizer Haushalten rund elf Jahre beträgt, dauert ein Mietsverhältnis bei ausländischen Haushalten nur knapp sieben Jahre. Damit korrespondiert der Umstand, dass ausländischen Haushalten gegenüber signifikant häufiger eine Kündigung ausgesprochen wird. Allerdings erweist sich der Zusammenhang zwischen Nationalität und Kündigung als sehr schwach ($\Phi=0.062$).²⁰ Werden nur die Konfliktfälle berücksichtigt, so verdoppelt sich die mittlere Differenz zwischen der Mietdauer von Schweizer und ausländischen Haushalten nahezu: Sie

²⁰ Dauer des Mietverhältnisses nach Nationalität: $t=7.94$, $df=1949$, $p<.001$; Kündigung nach Nationalität: $\chi^2=7.56$, $df=1$, $p=.006$.



steigt von rund fünf auf neun Jahre an.²¹ Es stellt sich hier die Frage, ob es schneller zu einer Kündigung kommt, wenn Ausländer in Konflikte involviert sind und diese deshalb weniger häufig in schwerere Streitfälle verwickelt sind. Es zeigt sich weiter, dass bei Personen, welche in schwerere Streitfälle involviert sind, Suchtprobleme häufiger vertreten sind als bei den Konfliktfällen insgesamt. Ausserdem handelt es sich öfter um Schweizer. In der Gesamtstichprobe zeigt sich die Tendenz, dass die einzigen Risiko- und Schutzfaktoren, bei welchen die Schweizerinnen mehr Information aufweisen Sucht- und psychische Probleme sind, während bei Ausländern finanzielle Probleme an erster Stelle stehen. Es fragt sich, inwiefern sich diese Tendenz möglicherweise bei der Tatsache widerspiegelt, dass bei Konfliktfällen insgesamt tendenziell mehr Ausländer involviert sind und hauptsächlich finanzielle Probleme erfasst werden, hingegen bei Streitfällen tendenziell mehr Schweizer vertreten sind und psychische Probleme an erster Stelle stehen.

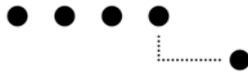
Diese Schlussfolgerungen und Fragen ergeben sich aus der Interpretation der deskriptiven Auswertungen. In den folgenden Ausführungen wird der Frage nachgegangen, inwiefern sich diese Schlussfolgerungen bei der Betrachtung der Datenstruktur bestätigen und sich demnach Konfliktfälle typologisieren lassen.

8.2.2 Datenstruktur und Typologisierung der Konfliktfälle

Es zeigt sich deutlich, dass die aus den Mieterdossiers erfassten Daten eine Struktur aufweisen. Die bei den Mieter erfassten Risiko- und Schutzfaktoren scheinen untereinander einen starken Zusammenhang und eine eigene Dynamik zu haben, insbesondere psychische Probleme, Suchtprobleme, Behinderung, Krankheit, finanzielle Probleme, Bezug von Sozialhilfe, die Betreuung durch Sozialarbeitende und das Einschreiten der Polizei. In den graphischen Darstellungen ist dies sehr gut ersichtlich, indem sich diese Risiko- und Schutzfaktoren zusammen in einem Variablenkluster gruppieren. Die soziodemographischen Merkmale hingegen korrelieren untereinander stärker und verhalten sich untereinander ähnlicher als bezüglich der Risiko- und Schutzfaktoren. Interessanterweise gruppiert sich die Tatsache, dass ein Konfliktfall auftritt oder nicht näher zu den Risiko- und Schutzfaktoren, insbesondere zu psychischen Problemen, Suchtproblemen, Behinderung, Krankheit, finanziellen Problemen, Bezug von Sozialhilfe und die Betreuung durch Sozialarbeitende. Es scheint sich also ein „Problematik-Komplex“ herauszubilden, welcher im Zusammenhang mit dem Entstehen eines Konfliktfalls steht. Auf der anderen Seite scheint die Tatsache, ob es sich um einen Beschwerde- oder einen Streitfall handelt etwas stärker mit den soziodemographischen Merkmalen in Zusammenhang zu stehen, insbesondere dem Geschlecht und der Nationalität. Diese Erkenntnisse können durchaus mit den obigen Ergebnissen in Einklang gebracht werden.

Eine weitere feststellbare Datenstruktur ergibt sich bei der Analyse der Merkmale, welche einen Konfliktfall ausmachen: Der Grund, der Ort, auf welchen sich der Grund bezieht, angerichteter Schaden, Verhaltens- und Kommunikationsweisen der involvierten Parteien, Rolle der Parteien (Beschwerdeführende/r vs. Beschuldigte/r) und die Schwere der getroffenen Massnahme (formell vs. informell) zur Bearbeitung des Kon-

²¹ Dauer des Mietverhältnisses nach Nationalität (nur Konfliktfälle): $t=5.36$, $df=299$, $p<.001$; Kündigung nach Nationalität (nur Konfliktfälle): $\chi^2=2.77$, $df=1$, $p=.096$.



fliktfalls. Es scheint eine Abgrenzung zwischen den weniger intensiven und häufigeren von den intensiveren und selteneren Konfliktfällen zu geben. Dies zeigt sich in der Gruppierung der Gründe „Lärm“ und „Nichteinhalten der Ruhezeiten“ und der Ort „angrenzender Wohnraum“, d.h. diese kommen in ähnlicher Art und Weise (u.a. Häufigkeit) vor. Andererseits grenzen sich direkte Kommunikations- und sachliche Verhaltensweisen im Gegensatz zu aggressiveren Kommunikations- und Verhaltensweisen ab. Es darf bei diesen Gruppierungen jedoch nicht gefolgert werden, dass bei Lärm im angrenzenden Wohnraum der Konflikt meist auf sachlicher und konstruktiver Basis gelöst wird. Vielmehr fallen die beiden beschriebenen Variablencluster bei der graphischen Darstellung im Raum weit auseinander, d.h. diese Merkmale verhalten sich sehr unähnlich. Ob es dann zu hitzigen und aggressiven Streitigkeiten führt, wenn der Grund dafür auf Lärm im angrenzenden Wohnraum zurückzuführen ist, bedarf jedoch einer weiterführenden Analyse.

8.2.3 Einflussfaktoren

Die Analysen, welche die soziodemographischen und kontextuellen Merkmale (Stadtteil, Art der Liegenschaftsverwaltung, Bruttomietzins), die Risiko- und Schutzfaktoren, aber auch Konflikteigenschaften (Kommunikationsart, Konfliktgründe und -orte) integrieren, ergänzen die Schlussfolgerungen aus den deskriptiven Auswertungen und den Eindrücken aus der Datenstruktur, indem sie anhand eines Signifikanztests prüfen, inwiefern die genannten Merkmale in Zusammenhang mit dem Auftreten oder Nicht-Auftreten eines Konfliktfalls bzw. eines Beschwerde- oder Streitfalls oder anderen Konflikteigenschaften stehen.

Es scheint auf den ersten Blick, als würden sich geläufige Vorstellungen über das Entstehen von Konfliktfällen bestätigen: Sowohl eine grosse Anzahl Kinder, wie auch der Ausländerstatus erhöht die Wahrscheinlichkeit für das Entstehen von Konflikten. Beide Faktoren stehen jedoch in keinem Zusammenhang mit beispielsweise „Lärm“ als Konfliktgrund. Ausländer scheinen jedoch häufiger in Konflikte verwickelt zu sein, in welchen es um „Nicht-Einhalten der Ruhezeiten“ geht. Folglich handelt es sich nicht nur um Lärm, sondern auch um andere Verhaltensweisen oder Prinzipien, welche an die Einhaltung von Ruhezeiten gebunden sind (z.B. das Duschen ab 22.00 Uhr) und bei deren Nicht-Einhalten es zu einem Konflikt kommen kann. Es stellt sich daher die Frage, inwiefern in diesem Fall von mangelndem Verständnis oder Wissen über kulturelle Regelungen von Ruhezeiten ausgegangen werden kann. Die Nationalität scheint jedoch nur bei weniger schweren Konflikten eine Rolle zu spielen, sobald es sich um Streitfälle dreht, sind die Ausländer nicht mehr überrepräsentiert. Dies spiegelt sich u.a. in der Tatsache, dass die Nationalität signifikant zur Intensivierung eines Konflikts beiträgt, wobei der Ausländerstatus die Wahrscheinlichkeit, dass es zu einem schwereren Konflikt kommt, *verringert*. Ausserdem steht der Ausländerstatus mit einer *weniger* wahrscheinlichen Anwendung einer formellen Massnahme in Zusammenhang. Formelle Massnahmen werden gemäss den deskriptiven Auswertungen häufiger bei schweren Konflikten angewendet. Eine genauere Analyse zeigt, dass der Ausländerstatus mit einer kürzeren Mietdauer und der Kündigung des Mietverhältnisses von Seiten der Liegenschaftsverwaltung korreliert. Es stellt sich hier wiederum die Frage, inwiefern die ausländische Mieterschaft weniger häufig in heftigere Konflikte verwickelt ist, weil ihnen tendenziell früher gekündigt wird.



Der Einfluss der genannten Faktoren auf das Auftreten bzw. Nicht-Auftreten eines Konflikts wird bei der Betrachtung der Effektstärken im Vergleich zu derjenigen der signifikanten Risiko-/Schutzfaktoren relativiert. Es zeigt sich der bereits in der Datenstruktur festgestellte „Problematik-Komplex“ (Sucht-, psychische und finanzielle Probleme, Bestehen einer Behinderung und der Bezug von Sozialhilfe), welcher zum Entstehen von Konflikten massgeblich beiträgt. Im Zusammenhang mit Konflikten scheint es demnach sinnvoll, Aspekten der psychischen und physischen Gesundheit mehr Beachtung zu schenken. Dies u.a. angesichts der Tatsache, dass das Auftreten von psychischen Problemen als einzige der Risiko-/Schutzvariablen zur Erhöhung der Wahrscheinlichkeit für die Konfliktintensivierung beiträgt. Wie in der deskriptiven Analyse ersichtlich, sind hauptsächlich Schweizer in schwerere Konflikte (d.h. Streitfälle) verwickelt und von den genannten Sucht- und psychischen Problemen betroffen. Es gilt weiter zu untersuchen, inwiefern der psychische Zustand der in die Konflikte involvierten Personen die Kommunikationsart und damit ein wesentlicher Aspekt der Konfliktodynamik beeinflusst. Es zeigt sich, dass die Anwendung von Streitkommunikation zur Intensivierung des Konflikts beiträgt. Anzunehmen ist, dass psychisch angeschlagene Personen weniger gut dazu im Stande sind, die Emotionalität in der Auseinandersetzung zu kontrollieren und auf sachlicher Ebene zu argumentieren.

Vor dem Hintergrund, dass im Zusammenhang mit psychischen Problemen ein ganzer „Problematik-Komplex“ festgestellt worden ist, scheint es bedenklich, dass das Bestehen von Sucht- und psychischen Problemen wie auch einer Behinderung einen signifikanten Einfluss darauf nehmen, ob es zur Anwendung einer formellen Massnahme zur Konfliktbearbeitung kommt. Hingegen scheint es nachvollziehbar, dass schwerere Konfliktfälle, d.h. die Streitfälle, mit welchen wie bereits festgestellt psychische Probleme in Zusammenhang stehen, eher mit formellen Massnahmen bearbeitet werden.

Insgesamt scheinen kontextuelle Merkmale wie der Stadtteil, die Liegenschaftsverwaltung, der Bruttomietzins und ggf. die Anzahl Bewohner pro Zimmer in Bezug auf das Entstehen und die Entwicklung eines Konflikts wenig Einfluss zu nehmen. Einziges Ergebnis ist der verhindernde Einfluss des Stadtteils Mattenhof-Weissenbühl auf das Auftreten von Beschwerdefällen. Es bedarf einer weiterführenden Analyse, welche „Konflikt hemmenden“ Aspekte dieses Quartier von den anderen unterscheidet. Interpretationsbedürftig ist auch die Tatsache, dass die Verwaltung durch die Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern (LVB) die Wahrscheinlichkeit für das Auftreten eines Konflikts aufgrund von Lärm verringert. Da es sich dabei um den in dieser Studie am häufigsten genannten Konfliktgrund handelt, stellt sich hier die Frage, ob die verzerrte Stichprobe resp. Datenablage in der LVB zu diesem Ergebnis beiträgt.

Dass die Konfliktdauer von der Dauer des Mietverhältnisses beeinflusst wird, ist nachvollziehbar. Denn nur bei langen Mietverhältnissen werden länger dauernde Konflikte erst möglich. Interessanterweise nehmen keine Risiko-/Schutzvariablen Einfluss auf die Konfliktdauer. Hingegen scheint das Auftreten des Konfliktgrundes „Nutzung gemeinsamer Räume“ und der Konfliktort „Waschküche“ die Wahrscheinlichkeit eines längeren Konflikts zu erhöhen. Ist es demnach die lange Dauer von „Waschküchenkonflikten“, welche diese als typisch für Mieterkonflikte erscheinen lassen? Ohne Zweifel haben Konflikte, die sich an der Nutzung gemeinsamer Räume entzünden, die Eigenschaft, dass sie sich nur sehr schwer lösen lassen. Dies liegt einerseits an ihrem Bagatelldarakter, der einschneidende Massnahmen Grenzen setzt (z. B. als Kündi-



gungsgrund), und andererseits daran, dass Ermahnungen zur Einhaltung der Hausordnung nach einer gewissen Zeit ihre Wirkung einbüßen und deshalb wiederholt werden müssen.

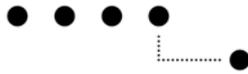
Abschliessend soll das Ergebnis, dass keine einzige in die Regressionsanalyse eingegebene Einflussvariable einen signifikanten Einfluss darauf nimmt, ob der Streitfall gelöst ist oder nicht, erwähnt werden. Dies könnte einerseits damit erklärt werden, dass es wirklich keine systematischen Zusammenhänge zwischen den Eigenschaften der involvierten Parteien, Merkmalen des Kontextes und der Konflikteigenschaften und der Tatsache, dass ein Konflikt gelöst wurde oder nicht, bestehen. Dies bestätigt sich u.a. in der Analyse der Datenstruktur. Auf der anderen Seite ist denkbar, dass die geringe Anzahl Fälle, für welche der Konfliktstatus erfasst worden ist ($n=72$), dazu geführt hat, dass die statistischen Analysen instabiler und daher weniger aussagekräftig sind.

8.2.4 Kooperation Arbeitspaket 100 und 400: Validierung eines Instrumentes zur Einschätzung von Gebäuden bezüglich ihrer konfliktfördernden bzw. -hemmenden baulichen Strukturen

Innerhalb der vorliegenden Berichterstattung konnte eine erste Auswertung der zusammengeführten Daten aus den beiden Arbeitspaketen 100 und 400 durchgeführt werden. Dabei handelt es sich um eine erste Validierung des Instrumentes (Kriterienkatalog) zur Einschätzung von Gebäuden bezüglich ihrer Konflikt beeinflussenden baulichen Gegebenheiten. Wie festgestellt werden konnte, scheinen die Kriterien bezüglich der Dimensionen „Quartier“ und „Wohnung“ zwischen dem Auftreten und Nicht-Auftreten von Konfliktfällen zu unterscheiden. Demgegenüber ist dies bei der Siedlungsbewertung und va. bei der Gebäudebewertung nicht eindeutig der Fall.

Es gilt nun zu analysieren, inwiefern diejenigen Kriterien, welche nicht zwischen Auftreten und Nicht-Auftreten von Konfliktfällen zu differenzieren vermögen, für diese Einschätzung nicht geeignet oder nicht relevant sind bzw. ob sie aufgrund von anderen Einflüssen moderiert werden. Ein Kriterium, welches sich nicht zur Messung einer Konflikt beeinflussenden baulichen Gegebenheit eignet, wird wahrscheinlich von den Fachleuten, welche das Instrument anwenden, inhaltlich nicht gleich verstanden und daher unterschiedlich angewandt. Dies bedeutet, dass das Kriterium viel Interpretationsspielraum zulässt. Ist das Kriterium für die Fragestellung nicht relevant, d.h. wird es erfasst, obwohl es keinen Einfluss auf das Entstehen und die Entwicklung von Konflikten hat, so sollten sich keine Unterschiede im durchschnittlichen Rating zwischen Konfliktfällen und Nicht-Konfliktfällen ergeben. Hingegen kann es sein, dass der Einfluss von baulichen Strukturen durch bestimmte Faktoren moderiert wird, so dass keine Differenzierung der Konflikt- vs. Nicht-Konfliktfällen geschieht. Dies könnte z.B. eine partizipatorische Organisationsstruktur einer Siedlung sein, in welcher die Bewohner ihr Votum zu Zuzüger abgeben können. Dies könnte bewirken, dass die gegenseitige Toleranz gesteigert wird und daher die Schmerzgrenze, z.B. bei lautem Musikhören in einem hellhörigen Haus weitaus höher liegt.

Die Überprüfung der einzelnen Kriterien kann sowohl auf theoretischer, als auch empirischer Basis erfolgen. Einerseits wird versucht, den Einfluss baulicher Gegebenheiten auf das Entstehen und die Entwicklung von Konflikten theoretisch festzulegen. Andererseits soll ein Leitfaden zur Anwendung der Kriterien entwickelt werden, welcher ein uneinheitliches Umsetzen der Kriterien möglichst eindämmt. Zusätzlich soll



das Instrument an weiteren Daten überprüft werden, indem pro untersuchte Siedlung nicht nur eine Zufallsstichprobe von analysierten Mieterdossiers zum Vergleich herangezogen, sondern eine Vollerhebung aller aktuellen Mietverhältnisse durchgeführt wird.

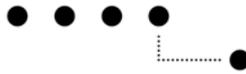
8.2.5 Ausblick bezüglich der Kooperation der Arbeitspakete 100 und 400

Nachdem in einem ersten Schritt die Dossierdaten von 454 Dossiers der Zufallsstichprobe aus dem Arbeitspaket 400 mit den Gebäudeeinschätzungen von insgesamt fünf Siedlungen aus dem Arbeitspaket 100 verknüpft und ausgewertet worden sind, erfolgt im Juni 2006 eine Vollerhebung der aktuellen Mietverhältnisse aller Siedlungen aus dem Arbeitspaket 100 (insgesamt 5 (ev. 6) Siedlungen, welche von der FAMBAU oder der Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern verwaltet werden). Parallel erfolgt die Bearbeitung des Kriterienkatalogs aufgrund der Erkenntnisse aus dem hier vorliegenden ersten Validierungsschritt. Angestrebt wird eine visuelle Darstellungsform der Ratings jeder einzelnen Siedlung, aber auch eine analoge Darstellung der Validität des Instrumentes. Folgendermassen soll dies umgesetzt werden: Mittelwertunterschiede der Ratings auf einzelnen Kriterien zwischen Konflikt- und Nicht-Konfliktfällen werden in einem Spinnendiagramm abgebildet, wobei die Einheiten der Achsen die Grösse der Mittelwertsunterschiede darstellen. Ein grosser Mittelwertsunterschied spricht für eine starke Differenzierung zwischen Konflikt- und Nicht-Konfliktfällen und gilt daher, unter Berücksichtigung der Richtung dieses Unterschiedes, als erstrebenswert. Da die durchschnittlichen Ratings bei Konfliktfällen tiefer liegen sollten als bei Nicht-Konfliktfällen, muss entsprechend der Mittelwertunterschied positiv sein. Anhand dieser Methode kann für jedes Kriterium ein Mittelwertsunterschied in das Spinnendiagramm eingetragen werden. Das Spinnendiagramm wird entsprechend den vier Dimensionen Quartier, Siedlung, Gebäude, Wohnung in vier Sektoren eingeteilt. Somit ist auf einen Blick ersichtlich, in welchen Sektoren Mittelwertsunterschiede sehr klein, nicht vorhanden oder sogar negativ sind. Im letztgenannten Fall müssen die Kriterien bezüglich ihrer Validität erneut überprüft werden.

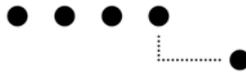


9. Bibliographische Referenzen

- Abeling, M., & Ziegler, H. (2004). Governance des sozialen Raums. Räumlichkeit und soziales Kapital in der sozialen Arbeit. In F. Kessl & H.-U. Otto (Eds.), *Soziale Arbeit und Soziales Kapital. Zur Kritik lokaler Gemeinschaftlichkeit* (pp. 269-289). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Altschuler, A., Somkin, C. P., & Adler, N. E. (2004). Local services and amenities, neighborhood social capital, and health. *Social Science & Medicine*, *59*(6), 1219-1229.
- Ammann, E., & Jutzeler, K. (2003). *Nachbarschaft unter nachteilhaften Wohnbedingungen*. Hochschule für Sozialarbeit Bern, Bern.
- Ayé, M., Champagne, F., & Contandriopoulos, A.-P. (2002). Economic role of solidarity and social capital in accessing modern health care services in the Ivory Coast. *Social Science & Medicine*, *55*, 1929-1949.
- Bösch, P. (1998). Der Nachbarstreit und dessen Beilegung: Mediation ein neuer Weg. *Schweizerische Juristenzeitung*, *94*, 77-85;105-110.
- Bourdieu, P. (1979). Les trois états du capital culturel. *Actes de la recherche en sciences sociales*, *30*, 3-6.
- Bourdieu, P. (1980). Le capital social: notes provisoires. *Actes de la recherche en sciences sociales*, *31*, 2-3.
- Bourdieu, P. (1983). Ökonomisches Kapital, kulturelles Kapital, soziales Kapital. In R. Kreckel (Ed.), *Soziale Ungleichheiten* (Soziale Welt Sonderband ed., Vol. 2, pp. 183-198). Göttingen.
- Bulmer, M. (1986). *Neighbours, the work of Philip Abrahams*. Cambridge: University Press.
- Bundesamt für Wohnungswesen. (2001). *Forschungskommission Wohnungswesen FWW: Programm 2001-2003*. Grenchen: Bundesamt für Wohnungswesen (BWO).
- Campbell, C., & Gillies, P. (2001). Conceptualizing 'social capital' for health promotion in small local communities: a micro-qualitative study. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, *11*, 329-346.
- Cattell, V. (2001). Poor people, poor places, and poor health: the mediating role of social networks and social capital. *Social Science & Medicine*, *52*, 1501-1516.
- Coleman, J. S. (1988). Social capital in the creation of human capital. *American Journal of Sociology*, *94*(Supplement: Organizations and Institutions: Sociological and Economic Approaches to the Analysis of Social Structure), 95-120.
- Coleman, J. S. (1990). *Foundations of Social Theory*. Cambridge, MA: Belknap Press.
- Collier, P. (1998). *Social Capital and Poverty* (Working Paper No. 4): The World Bank.
- Duyvendak, J. W. (2004). Spacing Social Work? Möglichkeiten und Grenzen des Quartieransatzes. In F. Kessl & H.-U. Otto (Eds.), *Soziale Arbeit und Soziales Kapital. Zur Kritik lokaler Gemeinschaftlichkeit* (pp. 157-168). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Elwan, A. (1999). *Poverty and Disability. A Survey of the Literature*. Washington: World Bank.
- Evers, a., Schulze-Böing, m., Weck, S., & Zühlke, W. (2000). *Soziales Kapital mobilisieren: Gemeinwesenorientierung als Defizit und Chance lokaler Beschäftigungspolitik. Gutachten für die Enquete-Kommission "Zukunft der Erwerbsarbeit" des Landtags von Nordrhein-Westfalen*. Dortmund: Institut für Landes- und Stadtentwicklungsforschung des Landes Nordrhein-Westfalen.
- Forbes, A., & Wainwright, S. P. (2001). On the methodological, theoretical and philosophical context of health inequalities research: a critique. *Social Science & Medicine*, *53*, 801-816.
- Gächter, E. (2005a). *Kurzbericht. Arbeitslosigkeit in der Stadt Bern Ende 2004: Daten nach demographischen Merkmalen sowie Statistischen Bezirken und Stadtteilen*. Bern: Statistikdienste der Stadt Bern.
- Gächter, E. (2005b). *Kurzbericht. Region Bern: Sozialraumanalyse 1999/2000 für die Stadtbezirke und Gemeinden*. Bern: Statistikdienste der Stadt Bern.
- Gittel, R., & Vidal, A. (1998). *Community Organizing: Building Social Capital as a Development Strategy*. London: Sage Publications.
- Glaeser, E. L., Laibson, D., & Sacerdote, B. (2001). *The Economic Approach to Social Capital*. Unpublished manuscript, Cambridge, Ma.
- Glasl, F. (2002). *Konfliktmanagement: ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater* (7., erg. und überarb. Aufl. ed.). Bern: Haupt.



- Granovetter, M. (1992). Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddedness. In M. Granovetter & R. Swedberg (Eds.), *The Sociology of Economic Action* (pp. 53-81). Boulder: Westview Press.
- Grootaert, C. (1998). *Social Capital: The Missing Link?* (Working Paper No. 3): The World Bank.
- Grootaert, C., & Van Bastelaer, T. (2001). *Understanding and measuring social capital* (Working Paper No. 24): The World Bank.
- Gysi, S., Hugentobler, M., Pfäffli, K., & Blass, M.-J. (2000). *Die Wohnüberbauung Davidsboden acht Jahre nach Bezug*. Zürich: ETH Wohnforum.
- Hamm, B. (1973). *Betrifft: Nachbarschaft. Verständigung über Inhalt und Gebrauch eines vieldeutigen Begriffs*. Düsseldorf: Bertelsmann.
- Hamm, B. (1982). *Einführung in die Siedlungssoziologie*. München: Beck.
- Haug, S. (1997). *Soziales Kapital. Ein kritischer Überblick über den aktuellen Forschungsstand* (Arbeitspapier des Arbeitsbereichs II/15). Mannheim: Mannheimer Zentrum für Europäische Sozialforschung.
- HPSABB. Retrieved 08.02.06, from <http://www.hpsabb.ch/hpsabb/juice?pageID=5041>
- Iversen, R. R. (2000). TANF policy implementation: The invisible barrier. *Journal of Sociology and Social Welfare*, 27(2), 139-159.
- Kawachi, I., & Berkman, L. F. (2000). Social cohesion, social capital, and health. In L. F. Berkman & I. Kawachi (Eds.), *Social Epidemiology* (pp. 174-189). Oxford: Oxford University Press.
- Kawachi, I., & Berkman, L. F. (Eds.). (2003). *Neighborhoods and Health*. Oxford: Oxford University Press.
- Kawachi, I., Kennedy, B. P., & Lochner, K. (1997). Long live community. Social capital as public health. *The American Prospect*(35), 56-59.
- Klocke, A. (2004). Soziales Kapital als Resource für Gesundheit im Jugendalter. In M. Jungbauer-Gans & P. Kriwy (Eds.), *Soziale Benachteiligung und Gesundheit bei Kindern und Jugendlichen* (pp. 85-96). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Kreuter, M. W., Lezin, N. A., Young, L., & Koplan, A. N. (2001). Social capital: evaluation implications for community health promotion. In N. WHO Regional Publications: European Series (Ed.), *Evaluation on health promotion. Principles and perspectives* (pp. 439-462). Geneva: World Health Organization (WHO).
- Krishna, A., & Shrader, E. (2000). *Cross-cultural measures of social capital: a tool and results from India and Panama* (No. 21 Working paper). Washington, DC: The World Bank Social Development Department.
- Landa, J. T. (1994). *Trust, Ethnicity, and Identity. Beyond the New Institutional Economics of Ethnic Trading Networks, Contract Law, and Gift-Exchange*. Ann Arbor: University of Michigan Press.
- Logis-Suisse SA. (2000). *Leerstände und Desintegrationsprozesse*. Neuenhof: Logis-Suisse SA.
- LogisSuisse. (2000). *Leerstände und Desintegrationsprozesse. Literaturrecherche, Fallbeispiele und Aktivitäten im benachbarten Ausland*.
- Matter, M., & Eichhorn, W. (2005). *Kurzbericht. Zählung der am 1. Juni 2005 leer stehenden Wohnungen und Arbeitsräume in der Stadt Bern*. Bern: Statistikdienste der Stadt Bern.
- Mayer, M. (2004). Vom Versprechen lokaler Kohäsion. Blindstellen in der internationalen Debatte. In F. Kessl & H.-U. Otto (Eds.), *Soziale Arbeit und Soziales Kapital. Zur Kritik lokaler Gemeinschaftlichkeit* (pp. 63-78). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Nett, J. C. (1997). *Co-operation, reciprocation, and the formation of social capital*. Paper presented at the 9th International Conference on Socio-Economics (SASE), July 5 - 7, Montréal, CA.
- Nett, J. C. (1999). Kooperation, Reziproktion und institutioneller Wandel. In A. T. Paul (Ed.), *Ökonomie und Anthropologie* (pp. 65-87). Berlin: Arno Spitz.
- Paxton, P. (1999). Is social capital declining in the United States? A multiple indicator assessment. *AJS*, 205(1), 88-127.
- Prodolliet, S. (2004). *Integration und Habitat - Wohnen, Siedlungspolitik und Raumplanung*. Bern-Wabern: Eidgenössische Ausländerkommission.
- Putnam, R. D. (1993). *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton: Princeton University Press.
- Putnam, R. D. (1995). Bowling Alone. America's Declining Social Capital. *Journal of Democracy*, 6(1), 65-78.



- Reutlinger, C. (2004). Sozialraumorientierte Vernetzung in "sozialen Brennpunkten": derterritoriale Aspekt im Bundesprogramm E&C. In F. Kessl & H.-U. Otto (Eds.), *Soziale Arbeit und Soziales Kapital. Zur Kritik lokaler Gemeinschaftlichkeit* (pp. 251-267). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Riege, M., & Schubert, H. (Eds.). (2002). *Sozialraumanalyse*. Opladen: Leske und Budrich.
- Ritzen, J., Easterly, W., & Woolcock, M. (2000). *On "Good" Politicians and "Bad" Policies: Social Cohesion, Institutions, and Growth* (Policy research working paper No. 2448). Washington, DC: World Bank.
- Rohr-Zänker, R. (2001). *Wie wohnt es sich "Frauen- und Familiengerecht"?*: Niedersächsisches Innenministerium.
- Ryter, E. (2003). *Migration und Wohnen. Eine Literaturrecherche im Auftrag des Sekretariates der Eidgenössischen Ausländerkommission (EKA)*. Bern: Eidgenössische Ausländerkommission.
- Schmugge, S., Sommerfeld, P., Kundert, S., von Matt, H.-K., Wicki, W., Aeschlimann, R., et al. (2001). *Soziale Integration im Wohnbereich*.
- Schroer, M. (2006). *Räume, Orte, Grenzen. Auf dem Weg zu einer Soziologie des Raums*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Schweizerisches Rotes Kreuz. Retrieved 15.03.06, from <http://www.chili-srk.ch/>
- Sfar, D., Deschenaux, C., & Reinhard, M. (2005). *Quartierentwicklung in mittelgrossen Städten. Zusammenfassung des Schlussberichts*. Lausanne.
- SNF. Retrieved 03.02.06, from <http://www.snf.ch>
- Sommerfeld, P. (2004). Sind gesellschaftliche Probleme gemeinschaftlich lösbar? In F. Kessl & H.-U. Otto (Eds.), *Soziale Arbeit und Soziales Kapital. Zur Kritik lokaler Gemeinschaftlichkeit* (pp. 221-249). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Statistikdienste der Stadt Bern. (2003). *Medienmitteilung, Eidgenössische Volkszählung 2000: Gebäude und Wohnungen der Stadt Bern*. Bern: Statistikdienste der Stadt Bern.
- Statistikdienste der Stadt Bern. (2005a). Bevölkerungsbestand (Nationalität, Altersgruppen) nach Statistischen Bezirken und Stadtteilen 2004. Retrieved 15.03.06, from http://www.bern.ch/leben_in_bern/stadt/statistik/bevoelkerung/jaehrlich
- Statistikdienste der Stadt Bern. (2005b). Bevölkerungsbestand nach Geschlecht/Nationalität sowie Stadtteilen und Statistischen Bezirken Ende 2004. Retrieved 15.03.06, from http://www.bern.ch/leben_in_bern/stadt/statistik/bevoelkerung/jaehrlich
- Statistikdienste der Stadt Bern. (2005c). Medienmitteilung. Bericht über die Einwohnerinnen- und Einwohnerbefragung 2005 in der Stadt Bern. Retrieved 15.03.06, from http://www.bern.ch/leben_in_bern/stadt/statistik/bevoelkerung/befragung
- Statistikdienste der Stadt Bern. (2006a). Bern in Zahlen - Wichtiges in Kürze. Retrieved 3.2.06, from www.bern.ch/leben_in_bern/stadt/statistik/in_kuerze
- Statistikdienste der Stadt Bern. (2006b). Medienmitteilung. Bevölkerungsbewegung und Bevölkerungsbestand im Jahr 2005: Leichte Zunahme der schweizerischen und Abnahme der ausländischen Wohnbevölkerung. Retrieved 15.03.06, from http://www.bern.ch/leben_in_bern/stadt/statistik/veroeffentlichungen/aktuell
- Statistisches Bundesamt Wiesbaden. (1992). *Personensystematik. Klassifizierung der Berufe*. Wiesbaden: Statistisches Bundesamt Wiesbaden.
- Stern, M. J. (2004). Unter- und Überbetonung des Raums. Einige Dilemmata in der empirischen Übersetzung der Sozialkapitaltheorie. In F. Kessl & H.-U. Otto (Eds.), *Soziale Arbeit und Soziales Kapital. Zur Kritik lokaler Gemeinschaftlichkeit* (pp. 209-223). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Stulz, R., Brunner, C. U., & Hartmann, C. (2004). *Nachhaltige Quartierentwicklung. Vier Pilotprojekte*. Bern.
- Tönnies, F. (1979). *Gemeinschaft und Gesellschaft*. Darmstadt: Wissenschaftliche Buchgesellschaft.
- Woolcock, M. (2000). *The Place of Social Capital in Understanding Social and Economic Outcomes*. Paper presented at the International Symposium on the Contribution of Human and Social Capital to Sustained Economic Growth and Well-being, Québec City, Canada.
- World Bank. (1997). *Expanding the Measure of Wealth: Indicators of Environmentally Sustainable Development*. Washington: The World Bank.