

Studie zur Mieterzufriedenheit

Weniger Mieterkonflikte im Hochhaus

In Hochhäusern leben viele Bewohner unterschiedlichsten Alters und Herkunft auf oft engem Raum zusammen. Grund genug für Konflikte aller Art – könnte man meinen. Dass dem nicht so ist, zeigt eine Studie der Fachhochschule Bern.

Carina Roelven



Soweit muss es nicht kommen: Mit den richtigen Strategien von Hausverwaltung und Hauswart können Konflikte niederschwellig gelöst werden.

Rund 20% der Schweizer Bevölkerung bewohnt Häuser mit mehr als drei Wohnungen. Dabei liegt die Vermutung nahe, dass Streit und Meinungsverschiedenheiten mit der Anzahl Bewohner zunehmen. Die Studie «Mieterschaftskonflikte – Lärm sorgt für Streit» der Fachhochschule Bern zeigt jedoch das Gegenteil auf. In Zusammenarbeit mit der Wohnbaugenossenschaft FAMBAU und der Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern sowie mit Unterstützung des Bundesamtes für Wohnungswesen BWO kamen die Autoren zum Ergebnis, dass es in Hochhäusern, die den Bewohnern Anonymität gewährleisten und klar abgrenzbare Territorien zuweisen, zu weniger Konflikten als in anderen Liegenschaftstypen kommt.

Die Forschenden des Fachbereichs Soziale Arbeit untersuchten die Konfliktproblematik. Anhand von Beschwerden, die bei den Liegenschaftsverwaltungen eingingen, und

rund 2000 Mieterdossiers wurde nach Dissonanzen unter den Mietern gesucht. Ausserdem befragten die Autoren 36 Bewohnerinnen und Bewohner von konfliktbelasteten Liegenschaften ausführlich zu ihrer Einstellung zum nachbarschaftlichen Zusammenleben. Das Forschungsteam der Architektur fokussierte auf bauliche Aspekte, die Nachbarschaftskonflikte begünstigen oder vermindern. Untersucht wurden 17 Siedlungen der erwähnten Liegenschaftsverwaltungen.

Ursachen für Konflikte

Der häufigste Grund für Beschwerden bei den Liegenschaftsverwaltungen ist Lärm. Die Auswertung der Konfliktfälle, die 16% der untersuchten Mieterdossiers ausmachen, präzisiert diesen wenig überraschenden Befund: Fast ebenso oft wie Lärm (49%) taucht «die Missachtung gesetzlicher Ruhezeiten» als Konfliktgrund auf (45%). Im



Fälle einer regelmässigen Missachtung der Ruhezeit löst der Umstand des Regelbruchs vermutlich beim Nachbarn häufig grösseren Ärger aus als die tatsächliche Beeinträchtigung durch den Lärm. An dritter Stelle der Konfliktgründe rangieren Probleme bei gemeinsam genutzten Räumen. In 60% der Fälle treten Konflikte zwischen Nachbarn mit angrenzendem Wohnraum auf. In 21% erweist sich das Treppenhaus und in 17% die Waschküche als Konfliktzone.

Alltagsprobleme

Konflikte zwischen Mieterinnen und Mietern werden meist durch Alltagssituationen verursacht. Wenn verschiedene Risikofaktoren gleichzeitig zusammentreffen kann daraus ein grosser Krach entstehen. Neben Verständigungsproblemen sind sozioökonomische (u. a. Sozialhilfeabhängigkeit, Geldnot) und gesundheitliche Probleme (u. a. psychische oder Suchtprobleme) besonders konfliktrelevant. Dementsprechend entstehen 4% mehr Konflikte bei Mietern ausländischer Nationalität. Ebenso nehmen mit steigender Kinderzahl Gründe für Streitereien zu. Am stärksten ist das Konfliktrisiko jedoch bei psychischen Problemen oder Suchterkrankungen.

Rolle der Architektur

Interessanterweise zeigt die Studie, dass Quartier und Siedlungsgestaltung praktisch keinen Einfluss auf die Mieterzufriedenheit haben. Demgegenüber spielen Gebäude und

Wohnung die grössere Rolle. Bauten, die aufgrund ihrer Anonymität wenig Interaktion im Quartier erfordern, bergen weniger Konfliktpotenzial. Demzufolge erweisen sich Hochhäuser und dichtere Siedlungen als streitärmere Wohnformen. Die Territorien der einzelnen Mieter sind relativ klar und eindeutig abgegrenzt. Dadurch werden Kommunikation und Diskussion unter den Bewohner vermieden. Im Widerspruch dazu fehlt in solchen Wohnsiedlungen die soziale Kontrolle, ein wichtiger Aspekt der Sicherheit. Wie diese beiden Ansprüche an Wohnformen miteinander verbunden werden können, ist eine grosse Herausforderung für die Architektur.

Hauswart als Vermittler

Obwohl die Anonymität in grossen Liegenschaften das Konfliktpotenzial zu entschärfen vermag, erweist sich mangelnde oder fehlgeleitete Kommunikation als ein entscheidender Faktor der Konfliktverursachung bzw. der -eskalation. Davon leiten die Forschenden den Bedarf nach einer stärkeren Professionalisierung der Hauswartsfunktion und der Immobilienverwaltungen bezüglich sozialer Kompetenz ab. Gefordert werden vermittelnde Fähigkeiten und eine spezielle Schulung in Konfliktprävention bzw. -regulation. Einige Fachverbände nehmen diese Aufforderung ernst und bieten bereits Kurse in Konfliktlösung für Hauswarte an, so unter anderem auch die SVIT Swiss Real Estate School.