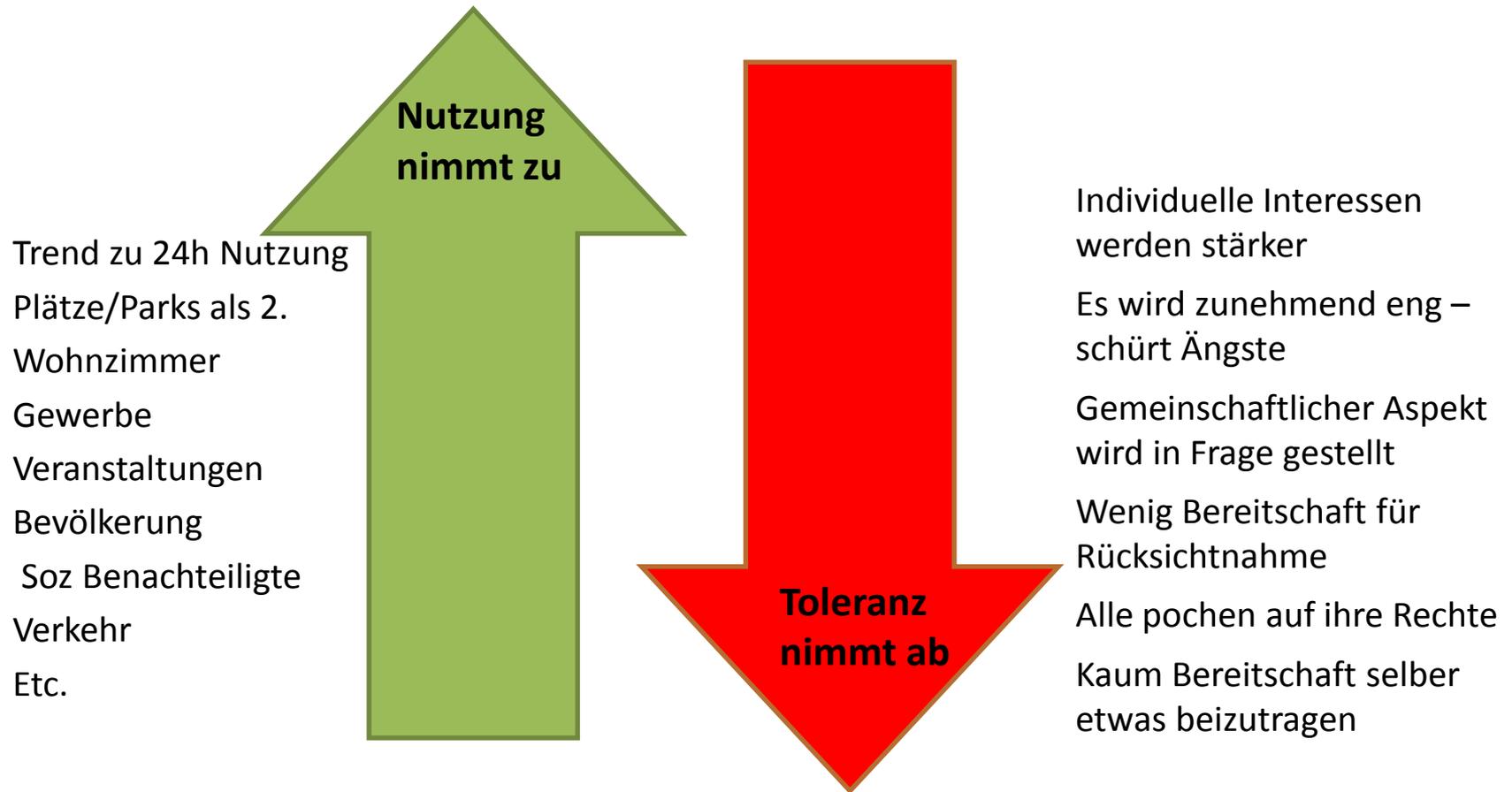


# Konflikte /Konfliktmanagement im öffentlichen Raum

Konfliktbearbeitung nach dem allparteilichen  
Ansatz

# Nutzungsansprüche im öffentlichen Raum konkurrieren miteinander



# Lösungsansätze Soziale Arbeit

- **Allparteilicher Ansatz**

- Nimmt Anliegen aller beteiligten und betroffenen Parteien wahr und versucht unter Berücksichtigung aller Bedürfnisse eine Lösung zu erarbeiten. (Klienten sind lediglich einer von vielen Parteien)
- Strebt möglichst konfliktfreie Koexistenz aller Nutzergruppen im öffentlichen Raum an
- Intervenierte aktiv bei Störungen und thematisiert Fehlverhalten und fordert Verhaltensanpassung – in Extremfällen wird auch Polizei beigezogen

- **Parteilicher Ansatz**

- Setzt sich aktiv als Partei für die Interessen ihrer Klienten ein. Agiert in „Vertretung“ der Klienten gegenüber den anderen Beteiligten.
- Betrachtet öffentlichen Raum als Ort für subjektive Erfahrung und Entfaltung – vor allem für ihre Zielgruppe
- Unterstützt Zielgruppe bei ihren Anliegen interveniert aber nicht oder kaum bei „Fehlverhalten“

# Oft gesehene Entwicklung bei Nutzungskonflikten

- Nutzung/Übernutzung eines Platzes
- Anwohner/Gewerbetreibende fühlen sich gestört – meist nach Toleranzphase
- Erste Aktivität Anwohner/Gewerbetreibende – Polizei wird gerufen
- Kurzfristig bessere Situation
- Störungen gehen weiter, Frust, Hilflosigkeit und Ärger nehmen zu
- Anwohner organisieren sich – Suche nach Gleichgesinnten
- Winkelried tritt auf die Bühne
- Frust entlädt sich in Schreiben an Gemeinde/Stadt
- Gemeinde reagiert mit Eingangsbest – beginnt sich zu organisieren
- Anwohner schöpfen Mut
- Situation wird nicht aktiv bearbeitet – Frust bei Anwohnern steigt
- Druck wird erhöht – Presse, Unterschriftensammlung etc.
- Verwaltung muss reagieren – rasche Lösung – Verbote, Vertreibung

# Ablauf nach Beschwerdemanagement Pinto

- Information über Beschwerde sofort an uns
- 48 h direkter Kontakt mit Verfasser. Aufnahme, Identifikation was wirklich stört, erste Aktionen ankündigen, ernst nehmen! **Druck reduzieren**
- - Wenn Stadtteil 6 Info an Beschwerdemanagementgruppe
- Kontakt zu Verursachern der gemeldeten Störung. Ihre Sicht des Konflikts, Grenzen des tolerierbaren festlegen, – Verantwortung übertragen, je nach Eskalationsstufe Versuch Situation rasch zu verbessern
- Anwohner über Kontakt informieren – Skizze des Vorgehens – **Zeit gewinnen**
- Involvierte Personen/Gruppen identifizieren – in Kontakt treten, Ihre Sicht? Gibt es unterschiedliche Wahrnehmungen? Pro und kontra Lager?
- Abschätzen de Entschlossenheit, der Macht der sich beschwerenden Parteien
- Partner suchen – Jugendarbeit, Anwohner, Polizei etc. – möglichst viele Ressourcen aktivieren. Aufgaben verteilen
- In direktem Kontakt Betroffenen/Beteiligten Situation aktiv vor Ort bearbeiten
- Sichern des Erfolgs – Kontakt/Präsenz – zeigen dass wir sie nicht alleine lassen

# SP schlägt wegen Situation auf der Bundesterrasse Alarm

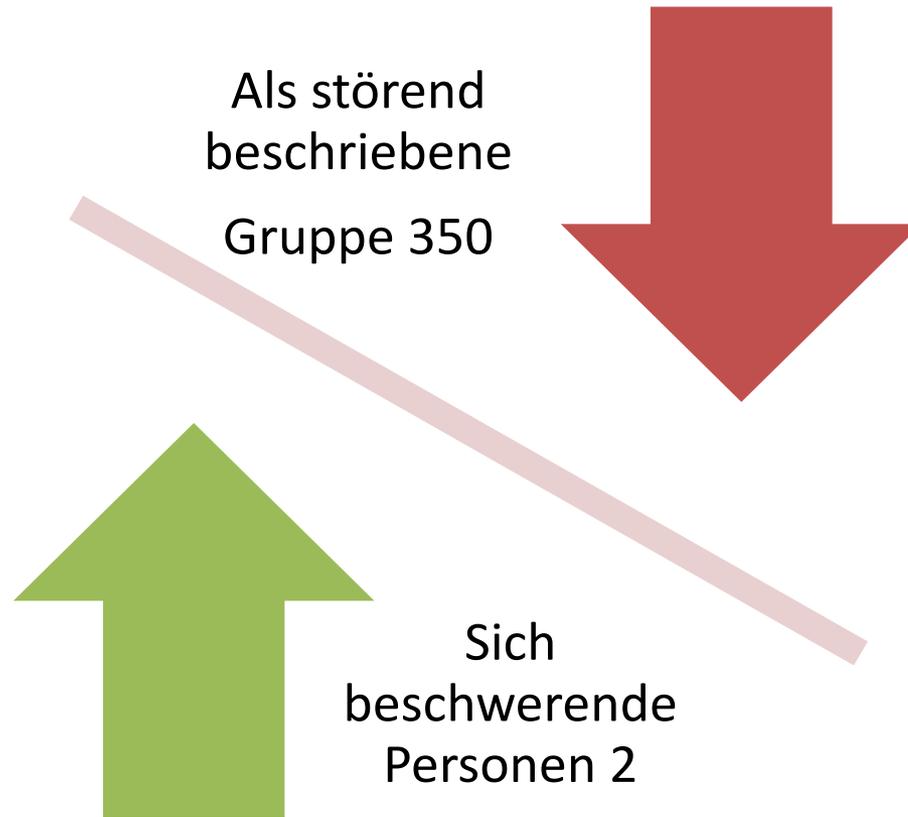
**Bern** Trotz der 1999 eingeführten Parkordnung hätten sich die Probleme auf der Bundesterrasse bezüglich Alkoholkonsum, Vandalismus sowie Urinieren verschärft.

in einem Postulat. Als «letzte Möglichkeit» im Kampf gegen die Vandalen sehen die Sozialdemokraten die Schliessung der Bundesterrasse in der Nacht. Doch diese Ultima Ratio solle

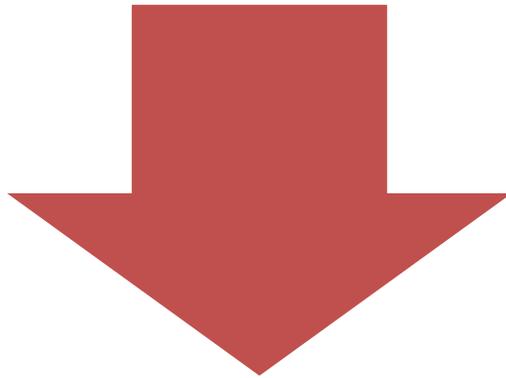
Die Bundesterrasse ist seit ca. 20 Jahren auch ein Un-Ort. Übermässiger Drogenkonsum und Drogenhandel führten 1999 zur Einführung einer Parkordnung. Dennoch verschärften sich die Probleme an diesem Ort in Bezug auf Alkoholkonsum, Vandalismus und Urinieren. So wurden in letzter Zeit u.a. Verkehrsschilder, Betonelemente und Blumentöpfe über die Brüstung der Bundesterrasse geworfen. Jedes Wochenende fallen Dutzende Flaschen und anderer Abfall in die Grundstücke, auf Wohnhäuser und Strassen. Urinieren auf der Vannazhalde und auf Münzrain sind weder am Tag noch in der Nacht eine Seltenheit.

Als im letzten Juli vor den Wohnhäusern Münzrain 10–14 um 3.00 Uhr früh ein Kinderwagenanhänger brannte, platzte den Anwohnern endgültig der Kragen und sie ersuchten um ein Gespräch mit der Kantonspolizei. Diese machte einmal mehr geltend, dass sie nicht über genügend Kapazitäten zur Gewährleistung der Sicherheit der Bevölkerung verfüge! In diesem Gebiet sind sich alle über den dringenden Handlungsbedarf einig.

# Die Involvierten Parteien nach Anzahl



# Nach Möglichkeiten, Macht, Recht

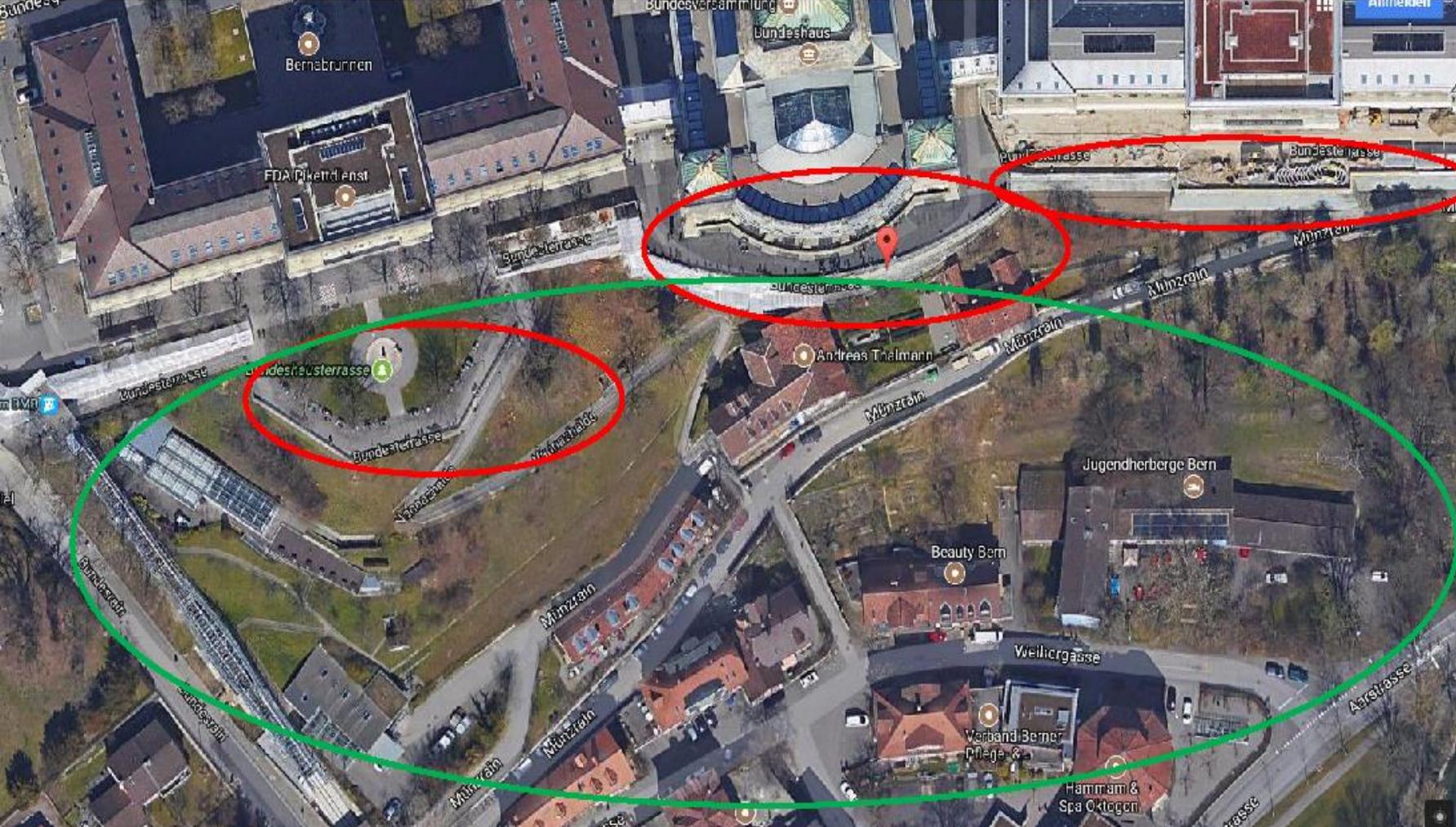


Hoher Organisationsgrad  
Gute Vernetzung (Quartier,  
Politik, Polizei)  
Viele Ressourcen Finanziell, Zeit  
Recht auf ihre Seite (z.B.  
Nachtruhe,  
Benutzungsordnungen)

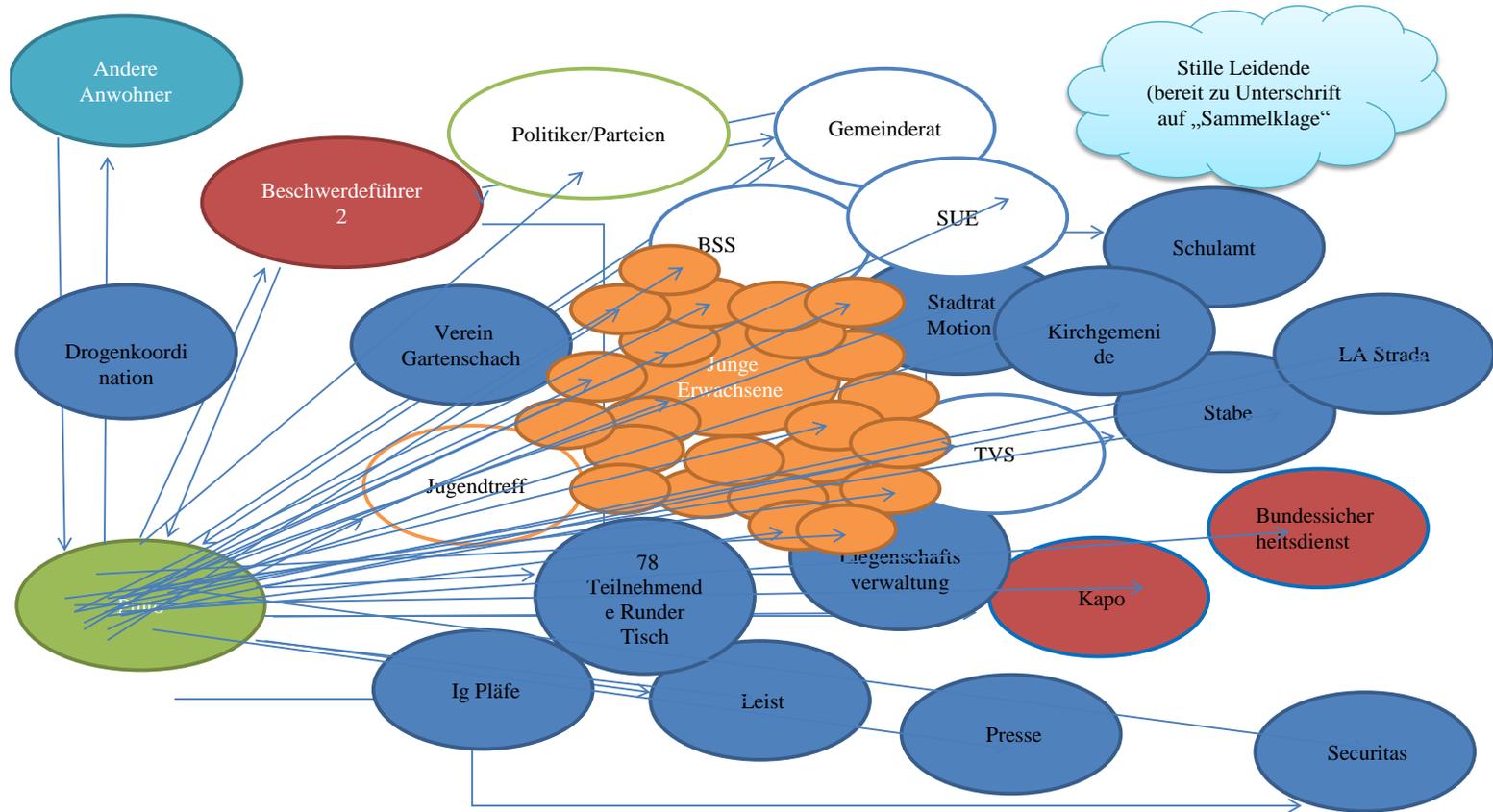
Niedriger Organisationsgrad  
Keine Vernetzung  
Meist keine stabile Gruppe  
Verstösst gegen Regeln oder  
Gesetze



# Situation Bundesterrasse



# Involvierte Akteure Bundesterrasse (vereinfachte Darstellung)



## Gruppenarbeit:

### Gruppenaufteilung in die Gruppen:

- 1 Anwohnende – sich direkt Beschwerende
- 2 78 Personen die Beschwerde mit unterzeichnet haben aber nicht direkt an Stadt gelangt sind
- 3 Jugendliche/junge Erwachsene
- 4 Politik/Gemeinderat
- 5 Bundesdienste (Inhaber des Landes)
- 6 Polizei/Securitas/Bundessicherheitsdienst

### Sensibilisierungsfragen:

Setzen sie sich aus Sicht der ihnen zugeteilten Nutzungsgruppen mit folgenden Fragen in ihrer Gruppe auseinander:

Wie möchte ich die Bundesterrasse nutzen?

Welche Nutzungsansprüche habe ich?

Was stört an der Situation und warum?

Wie sollte die Situation auf der Bundesterrasse aussehen?

Wann bin ich zufrieden mit der Situation?

Welche Wertvorstellung sind vorhanden – welche werden verletzt.

Gruppenbildung: Die Teilnehmenden auf 6 durchzählen.

## 1. Teil der Gruppenarbeit - **Zeit 10 Min**

Die jeweiligen Interessensgruppen müssen sich in die Rolle der jeweiligen Nutzungsgruppe versetzen und obgenannte Fragen beantworten.

## **2. Teil der Gruppenarbeit - Zeit 10**

Neuaufteilung der Gruppen. Innerhalb der Gruppe auf 6 durchzählen. Dann alle 1er, 2er 3er zu neuen Gruppen zusammenfinden.

Die neu gebildeten Gruppen müssen nun für den bestehenden Nutzungskonflikt eine Lösung aus Sicht der allparteilichen Sozialarbeit erarbeiten und diese im Anschluss kurz präsentieren. Die in der 1. Gruppe erarbeiteten Resultate bilden die Grundlage für die Lösungsfindung

Wie sieht Lösung aus

Was gedenken sie zu unternehmen – Schritt für Schritt

Welchen Erfolg versprechen Sie sich davon

Welche Schwierigkeiten bringt Lösung mit sich

Ist Lösung fair für alle

Ist Lösung umsetzbar

Im Anschluss Diskussion der Ergebnisse und Input Pinto

## **Ziele der Bearbeitung des Nutzungskonflikts**

- Zuständigkeit erlangen (legitimiert oder durch Ressourceneinsatz)
- Keine Vertreibung von Gruppen oder Personen
- Möglichst konfliktfreie Koexistenz erreichen
- Kontakt zu allen involvierten Akteuren – Ziele definieren und diese gemeinsam verfolgen
- Beschwerden/Eskalationen auffangen – Intervenieren, Beruhigen, Abwehren
- Lösung nicht durch Polizei
- Verantwortung liegt bei allen involvierten Parteien
- Bewusst Situation erzeugen mit der eigentlich niemand zufrieden ist – aber alle damit leben können (Unzufriedenheit produzieren)
- Durch laufenden Kontakt Situation beobachten und bei Bedarf reagieren.  
Weitere Beschwerden direkt erhalten

# Multiperspektive Konfliktarbeit/Adaption Burkhard Müller

	Fall von	Fall für	Fall mit
Anamnese	<p>Welche Probleme sind uns bekannt?            Wie lange gibt es bereits diese Probleme?            Was wurde bereits für die Lösung des Problems unternommen?            Was sagen andere involvierte Stellen zum Problem?            Gab es früher schon Probleme?</p>	<p>Welche Behörden, soziale Institutionen oder andere Stellen waren bereits involviert?            Wer ist mit dem Problem an Pinto gelangt?</p>	<p>Wie erzählen die verschiedenen betroffenen Personen, Parteien oder Gruppierungen das Problem?            Wo liegt der Schwerpunkt der Problemdefinition?            Wie definieren andere involvierte Interessensgruppen das Problem?            Welchen Einfluss hat mein Vorwissen über das Problem mein Verhalten gegenüber den betroffenen Gruppen, Personen?            Ist es ein Problem für Pinto?</p>
Diagnose	<p>Was ist das Problem?            Welche Probleme stehen hinter den Problemen?            Wie definiert Pinto das Problem?            Welche Unterstützung ist für die Problemlösung notwendig?            Gibt es Handlungsbedarf?            Gibt es noch dringendere Probleme die als erstes gelöst werden müssen?</p>	<p>Wie definieren andere involvierte Stellen das Problem?            Wie definiert die Kerngruppe das Problem?            Welche involvierte Stelle hat welche Schwierigkeiten mit dem Problem?            Welche Stelle ist Entscheidungsbefugt?            Gibt es andere Stellen, Behörden oder Gremien die das Problem lösen können?            Welche gewollten und ungewollten Nebeneffekte hätte eine Vermittlung an die anderen Stellen?</p>	<p>Wie sehen die verschiedenen direkt involvierten Gruppen, Personen und Betroffenen das Problem?            Gibt es eine gemeinsame Problemdefinition?            Wie äussern sie ihre Interessen?            Wie würde für sie eine Lösung aussehen?            Welche Schwierigkeiten hat Pinto mit den Beschwerdeeinreichenden und anderen direkt involvierten Personen?            Welche Ressourcen sind für die Problemlösung bei den Betroffenen vorhanden?            Von welcher Problemlösung gehen Pinto und die in die Beschwerde involvierten Personen gemeinsam aus?</p>
Intervention	<p>Welches Problem muss bei der Beschwerde als erstes angegangen werden? Was ist dringend zu machen? Was hat Priorität?            Warum wird welche Intervention geplant?            Welche Leistungen müssen bei der Intervention erbracht werden?            Was sind die Voraussetzungen, damit ein gemeinsames Handeln möglich ist? Und was für Voraussetzungen sind dafür nötig?            Wann wird von einer Intervention abgesehen oder diese an andere Stellen übergeben?</p>	<p>Wer macht was aus der Kerngruppe?            Welche Institutionen werden für die Intervention beigezogen?            Wer sind unsere Interventionspartner/innen?            Wer macht was? Und wer ist für was zuständig?</p>	<p>Sind die verschiedenen Personen, die in die Beschwerde involviert sind für eine Zusammenarbeit bereit?            Wo liegen die Grenzen der Zusammenarbeit (personelle und materielle)?            Welche indirekt Betroffenen/Interessengemeinschaften/Nachbarn können miteinbezogen werden?</p>
Evaluation	<p>Was wurde erreicht: Verbesserungen, Verschlechterungen, Verlagerungen?            Konnten die geplanten Interventionen umgesetzt werden und waren sie effektiv und effizient?            Waren die Interventionen angemessen?</p>	<p>Wurden die richtigen Kooperationsstellen involviert? Bekam Pinto kompetente Unterstützung?            Wo und warum gab es Probleme in der Zusammenarbeit?            Musste die Zusammenarbeit verändert werden?</p>	<p>Wie beurteilen die in die Beschwerde involvierten Personen, Gruppen und Anwohnenden die Intervention?            Wurden die verschiedenen Bedürfnisse berücksichtigt?            Beruhte die Intervention auf gegenseitige Wertschätzung?            Wo und weshalb stiessen Pinto und die in die Beschwerde Involvierten in der Zusammenarbeit an Grenzen? Wie wurde damit umgegangen?</p>

# Ablauf Bearbeitung bis Management

- Möglichst rasch und persönlich reagieren, Kontakt mit Betroffenen und Beteiligten
- Konflikttemperatur direkt betroffene messen – Sofortmassnahmen oder Handlungsspielraum?
- Interventionsplan fassen – den bekannten Parteien kommunizieren, Beginn der Interventionen
- Weitere direkt- und indirekt involvierte Parteien identifizieren – Haltung identifizieren, Entschlossenheit, Macht, Betroffenheit.
- Kontakt zu ausgewählten indirekt involvierten Parteien aufnehmen – Konflikttemperatur?
- Ziel setzen – Wie kann Lösung aussehen? Realistisch, möglich vs gerecht Wünschenswert (Spannungsfeld)
- **Management beginnen**