
Inhaltsverzeichnis

Vorwort	9
1 Einleitung	11
1.1 Wohnungs- und Grundstückswirtschaft in Deutschland	11
1.2 Entwicklungen in Siedlungsräumen	14
1.3 Ereignisdichten und Streitaufkommen	17
2 Streitfälle in Wohnungsbeständen	25
2.1 Streitgegenstände und Beschwerdegründe	25
2.2 Exkurs: Lärmbelästigung	29
2.3 Rechtsprechung zu Streitfällen im Wohnumfeld	34
2.4 Exkurs: Gerüchte	39
2.5 Kultur(en) und Konflikt	46
3 Grundlagen der Streitbeilegung	55
3.1 Exkurs: Konflikttheorie	55
3.2 Rechtsgrundlagen und Einrichtungen	64
3.2.1 Angebote für die Wohnungswirtschaft	64
3.2.2 Besondere Regelungen	66
3.2.3 Übergreifende Regelungen	69
3.3 Mediation	72
3.3.1 Grundlagen und Begrifflichkeiten	72
3.3.2 Zeit in der Mediation	79
3.3.3 Mediation in Deutschland	81
3.4 Streitbeilegung und Rechtsweg im Vergleich	84
3.5 Exkurs: Dualismen	89
4 Vermittlung in Streitfällen	95
4.1 Fallentwicklung und Vorbereitung (5 Checklisten)	95
4.1.1 Checkliste 1: Grundsätze der Mediation	96
4.1.2 Checkliste 2: Ausschlussgründe für Mediation	97
4.1.3 Checkliste 3: Erschwerungsgründe für Mediation	98
4.1.4 Checkliste 4: Rahmenbedingungen der Mediation	99
4.1.5 Checkliste 5: SCORE-Modell	101
4.2 Phasen der Mediation	102
4.3 Exkurs: Verhandlungen	110
4.4 Sprachliche Mittel	121
4.4.1 Glaubenssätze und Sprachgebrauch	121

4.4.2	Konstruktive und destruktive Muster	128
4.4.3	Strukturen und Details	138
4.5	Exkurs: Problem	148
4.6	Ergebnisse und Vereinbarungen	153
4.6.1	Lösungsansätze	153
4.6.2	Kreativitätstechniken	157
4.6.3	Vereinbarungen	163
5	Einbindung in das Tagesgeschäft	169
5.1	Qualitätssysteme und Prozessroutinen	169
5.2	Bestandsentwicklung und Gemeinwesenarbeit	173
5.3	Stadtentwicklung als Spannungsfeld	178
5.3.1	Gegensätze und Widersprüche	178
5.3.2	Baurechtlicher Rahmen	184
5.3.3	Handlungsspielräume im Streitfall	187
5.4	Risikopotenziale und Konfliktprävention	192
5.4.1	Kommunikation und Prozesse	192
5.4.2	Straftaten im Wohnumfeld	194
5.4.3	Mobbing	195
5.5	Beispiele aus dem Tagesgeschäft	197
5.5.1	Mediation in einem landeseigenen Wohnungsunternehmen	197
5.5.2	Schlichtung in einer Wohnungsgenossenschaft	200
5.5.3	Offener Vollzug in einem Wohngebiet	201
5.5.4	Partyszene auf einer öffentlichen Brücke	203
5.5.5	Einrichtung für Suchtkranke in einem Wohngebiet	205
5.6	Abschluss	206
5.6.1	Exkurs: Vertrauen	206
5.6.2	Zusammenfassung	213
5.6.3	Selbstbefragung für Mediatoren	217
5.6.4	Seminarkonzept »Basiskurs Mediation«	219
5.6.5	Ratschläge für den Mediator – eine Glosse	222
6	Anhang	227
6.1	European Code of Conduct for Mediators	227
6.2	Mediationsgesetz	229
6.3	Schlichtungsordnung einer Wohnungsgenossenschaft (Auszug)	232
6.4	AGB für Mediatoren in der Wohnungswirtschaft (Muster)	239
	Quellen/Literatur	247
	Stichwortverzeichnis	251
	Danksagung	257
	Der Autor	259