

# Konflikte löse ohne VerliererInnen

Autor(en): **Brack, Karin**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Wohnen**

Band (Jahr): **72 (1997)**

Heft 9

PDF erstellt am: **08.08.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-106517>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

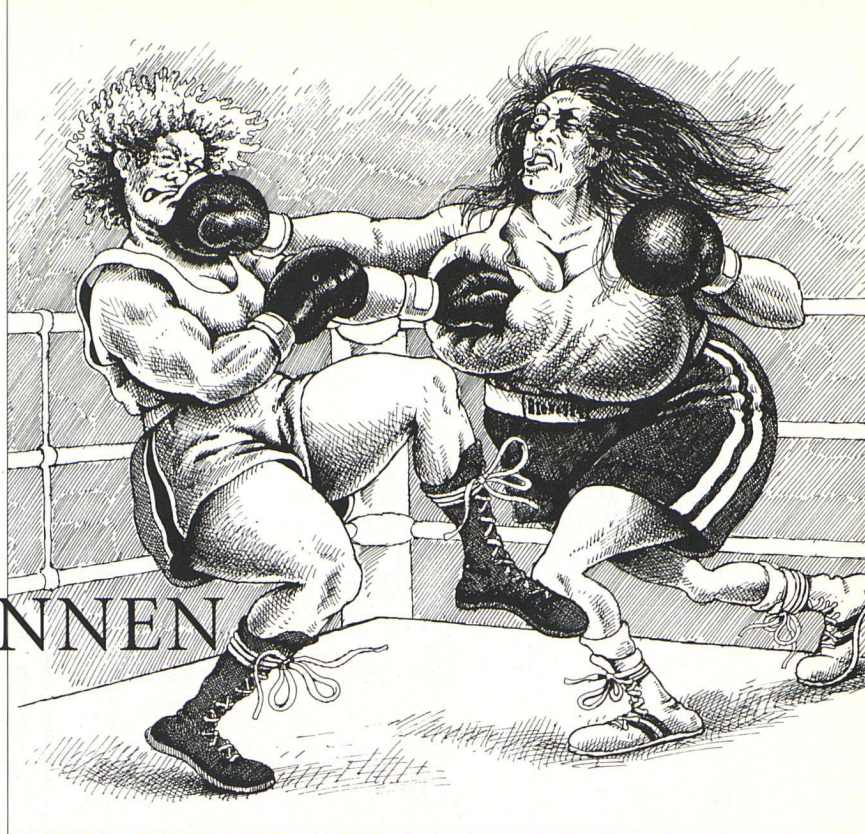
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

# KONFLIKTE LÖSEN OHNE VERLIERERINNEN



*Wo Menschen dicht zusammenleben, entstehen Konflikte. Der SVW bietet einen Kurs «Konflikte regeln» an. Erfahrungen darin und Erwartungen daran.*

Gute (verbale) Abwehrtechniken sind manchmal dringend nötig, wenn Verwaltungsangestellte von Mieter/innen angeödet werden. Illustration: Werner Nydegger «Tschuldigung».

**K**onflikte zwischen Mieter/innen und Hauswarten/innen gibt es allenthalben. Sie beruhen einerseits auf unterschiedlichen Ansichten zu einer Sache und andererseits auf Klischeevorstellungen und Vorurteilen. Zu Konflikten kommt es bei stark divergierenden Auffassungen über Waschen und Putzen, Kinder und Katzen, Parkplätze und Velos, Lärm und Besuchszeiten. Kurz: Es geht um Freiräume und Intoleranz des Einzelnen.

Zuoberst auf der Hitliste steht das leidige Waschküchenproblem. Ein Verwalter der grössten Zürcher Baugenossenschaft bringt seine Meinung ungeschönt auf den Punkt: «Die Leute lassen ihre Ware stehen, versorgen das Waschpulver nicht. Und Treppenhaus putzen ist auch so etwas. Ermahnungen nützen höchstens drei, vier Wochen lang. Am meisten Probleme habe ich mit geschiedenen Frauen. Die machen, was sie wollen. Deshalb lief ihnen ja wohl ihr Alter davon. Und dieses A... (von der Redaktion gekürzt) von Vermieter bringt immer noch mehr von der Sorte.»

Das Bedauerliche am obigen Beispiel ist, das dieser Mann bereits einen Konfliktlösungs-Kurs besucht hat. Offensichtlich mit falschen Voraussetzungen.

Wenn ein Konflikt vorliegt, braucht es vor allem eines: Die echte Bereitschaft aller beteiligten Parteien zu einer Lösung.

**VERMITTELN: STREITPARTEIEN AN EINEN TISCH SETZEN** Marianne Roth, Leiterin des SVW-Kurses «Konflikte regeln»: «Die Hauswarte, Vorstands- und Verwaltungsmitglieder, die den Kurs besuchen, sollen in Konfliktsituationen nicht Schiedsrichterrollen einnehmen, sondern die Direktbetroffenen dazu

einladen, selber Lösungen auszuarbeiten, die dann von beiden Seiten als annehmbar akzeptiert werden können.»

**NICHTEINMISCHUNG: DURCH NEUTRALE ANWESENHEIT BERUHIGEN** Fritz Adolf, Präsident der Genossenschaft Meisenweg in Burgdorf, versuchte das Erlernte in die Praxis umzusetzen: «Ich liess die Konfliktparteien in unser Sitzungszimmer kommen, damit sie miteinander an einen Tisch sitzen können. Dann ermunterte ich sie dazu, selber eine Lösung zu suchen und verhielt mich neutral. Es ging um das Thema Waschküche, Reinigung, Schneeräumen. Die Parteien entschieden sich dafür, sich selber für die Waschtage einzutragen – das ist besser, als wenn die Verwaltung die Tage vorschreibt. Wenn die Waschküche leer ist, kann das am Anschlagbrett angezeigt werden. Am Schluss unterschrieben die Parteien, dass sie mit dieser Lösung einverstanden sind.»

**ZUHÖREN: EIGENE MEINUNG ZURÜCKHALTEN** Ursula Schwitter, Betriebskommission, Verwaltung, Vermietung, Neue BG Rütli: «Der Kurs war super! Ich habe gelernt, mich von den Problemen der Mieter abzugrenzen. Das war früher schwierig, denn ich wohne im Quartier, kenne alle. Wenn jemand am Telefon «ausruft», bleibe ich ruhig und höre erst einmal zu, halte eigene Emotionalität draussen. Wenn ich zu jemandem gehe, nehme ich immer einen Schreibblock mit, damit das Wesentliche festgehalten

1. VERMITTELN
2. ZUHÖREN
3. NICHT EINMISCHEN



werden kann. Beispielsweise hatten wir einen Fall, wo Cannabis auf dem Balkon angepflanzt wurde. Das duldet aber die Genossenschaft nicht. Es kam zum Gerichtsfall. Da waren wir froh, dass wir in der Sache immer alles protokolliert hatten. Und wenn wir zu Schlichtungssitzungen aufordern, ist immer eine Drittperson dabei, das neutralisiert die Atmosphäre.»

**KEINE VERLIERER:  
BEIDE STREITPARTEIEN  
PROFITIEREN** Fredi Sagmeister, der Geschäftsführer der GEWO BAG, geht – auch ohne Kurserfahrung – richtig vor: Er verlangt Reklamationen schriftlich, lässt die «Angeklagten» Stellung nehmen, macht auf die Hausordnung aufmerksam. «Als Erstes frage ich immer,

ob die Parteien überhaupt schon miteinander geredet haben; oft ist das gar nicht der Fall. Ein bisschen Druck mache ich auch, drohe mit Kündigung. Als Letztes lasse ich dann beide Parteien zu uns ins Büro kommen. Durch diese Aufforderung sind die Leute im Normalfall schon etwas «duuch» und schämen sich.» Fredi Sagmeister versucht so vorzugehen, dass die Parteien sich am Schluss die Hand geben. «Pro Jahr haben wir einen schwereren Konfliktfall – dies bei rund 1600 Wohnungen.»

Beatrice Beljean, Sachbearbeitung und Verwaltung GEWO BAG Zürich, hat den Konflikt-Kurs im Gegensatz zu ihrem Chef besucht und sieht die Sache etwas anders: «Leute an einen Tisch setzen zu wollen, die bereits richtig verfeindet sind – so wie das im Kurs propagiert wird –, ist meiner Meinung nach sehr praxisfern. Jemand, der ausländerfeindlich ist, ändert seine Meinung nicht wirklich und das Problem wird höchstens oberflächlich ruhiggestellt. Aber ich habe auch gelernt, zuerst zuzuhören, ohne meine Meinung dazu zu sagen. Nachher ist meistens schon 90 Prozent der Luft draussen und der Kläger will gar nicht mehr, dass wir einschreiten. Viele Leute leben so isoliert, dass sie einfach jemanden zum Zuhören benötigen, wenn sie ihren Kropf leeren. Wenn jemand so alleine ist, gewichtet er es ganz anders, dass er von jemandem im Haus einmal nicht begrüsst wurde. Gehäuft kommen solche Anrufe bei Vollmond.»

**ZEIT UND EINFÜHLUNGSVERMÖGEN  
SIND NOTWENDIG** Balz Fitze, Geschäftsführer Sektion Zürich SVW, kommt mit Konflikten zwischen Mie-

ter/innen und Vorständen nicht direkt in Berührung. Er erinnert sich aber an die vielfältigen Probleme aus seiner Zeit als Geschäftsführer der HGW Winterthur her: Geschlagene Frauen, unbeaufsichtigte Kinder, knifflige Scheidungsfälle, Katzen, Parabolspiegel... Seine Erwartung an den Konflik-

te-Kurs: Wie kann die Position der Schalter-Mitarbeiterinnen gestärkt werden und wie kann ein durchschnittliches Vorstandsmitglied ohne psychologische Ausbildung mit solchen Konflikten umgehen: «Am Schalter erlebt man den Frust hautnahe, wenn abgewiesene Wohnungsbewerber/innen ausfällig werden. In kleineren Genossenschaften sind es die ehrenamtlichen Vorstandsmitglieder, die oft während ihrer eigentlichen Arbeit

mit Problemen angeödet werden. Aber obwohl eine Genossenschaft nach kaufmännischen Aspekten geführt werden muss, gibt es hier mehr soziale Aspekte, und Zeit und Einfühlungsvermögen wären gefragt: Nicht nur die Häuser, auch die Leute müssen verwaltet werden.»

**NEUE GESPRÄCHSKULTUR IST ERWÜNSCHT** Beatrice Breitschmid, Auftrag Wohnintegration bei «domicil»: «Ich habe mich für einen Kurs «Konflikte lösen» angemeldet, um eine neue Gesprächskultur im Bereich Wohnen zu erlernen. Ich werde oft damit konfrontiert, dass ausländische Familien einen anderen Lebensrhythmus als Schweizer haben und bei ihnen nicht nach der Tagesschau Bettruhe herrscht. Oder dass Curry anders duftet als Leberli mit Rösti, kann ebenfalls bereits ein Konflikt-herd sein... Wie gehen wir mit unserer multikulturellen Gesellschaft um? Wo bringen wir Leute unter, die nicht nach gewissen Normen leben – in Ghettos etwa? Ich erhoffe mir Gleichgesinnte, um diese Themen zur Sprache zu bringen.»

KARIN BRACK

Der Kurs «Konflikte regeln» findet am 18. September statt. Er ist ausgebucht und wird wiederholt: Die Genossenschaften erhalten das neue Kursprogramm Anfang Dezember. Marianne Roth arbeitet unter anderem in Anlehnung an die Gordonschen «win-win»-Modelle. Nützliches Beispiel für den Eigengebrauch: Gordon, Thomas: Familienkonferenz, 22. Auflage, Heyne-Verlag, München 1997.