

Zeitschrift: Wohnen
Herausgeber: Wohnbaugenossenschaften Schweiz; Verband der gemeinnützigen Wohnbauträger
Band: 77 (2002)
Heft: 9

Artikel: Friedensarbeit leisten
Autor: Lanfranconi, Paula
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-107109>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 15.03.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Streit unter Nachbarn – was können Hauswarte und Verwaltungen tun?

Friedensarbeit leisten

Wenn Nachbarn miteinander Krach haben, ist häufig Lärm der Auslöser. Vordergründig wenigstens, denn meistens steckt hinter Lärmklagen ein Wust von Vorurteilen. Hauswarte und Verwaltungen ersparen sich viel Arbeit, wenn sie den Klagen frühzeitig nachgehen.

VON PAULA LANFRANCONI ■ Angefangen hatte es mit Streitereien in der Nachbarwohnung. Jeden Abend musste sich Frau M. dieses Getöse anhören. Einmal wurde es ihr zu bunt. Sie klopfte und beschwerte sich. Ohne Erfolg, im Gegenteil, die Nachbarin reagierte mit noch lauterem Tiraden. Frau M. wurde wütend, schliesslich reklamierte Frau B. bereits, wenn sie, Frau M., nach zehn Uhr abends noch in der Wohnung herumging. Das Klima wurde immer unerträglicher, die Kontrahentinnen beschimpften sich, wann immer sie sich begegneten. Einmal schlitzte Frau B. sogar die Pneu von Frau M.s Töffli auf. Diese konnte vor lauter Stress nicht mehr schlafen. In ihrer Not rief sie die Helpline von «Wohnkultur Zürich» an, einen neuartigen Beratungsservice der Stiftung Domicil, die Wohnraum für sozial Schwächere vermittelt (siehe Kasten).

«Bei Konflikten versuchen wir häufig, mit der Hausverwaltung ins Gespräch zu kommen und sie auf ihre Verantwortung aufmerksam zu machen», sagt Helpline-Betreuerin und Sozialarbeiterin Leonie Meier. Denn je stär-

ker die Verwaltung hinter der Vermittlungsarbeit der Beratungsstelle steht, desto grösser ist die Chance, die Mieter an einen Tisch zu bringen. Normalerweise geht es darum, die KontrahentInnen so weit zu bringen, miteinander Regeln auszuhandeln, die dann auch durchgesetzt werden können. Im Fall von Frau M. allerdings war klar, dass dies nicht funktionieren würde, denn ihre Kontrahentin hatte massive psychische Probleme und zeigte keine Einsicht. Leonie Meier konnte schliesslich erreichen, dass die Verwaltung Frau B. eine andere Wohnung verschaffte.

VORURTEILE VERSCHÄRFEN KONFLIKTE. Fälle wie dieser sind Alltag für die Beraterinnen. «Fast 90 Prozent der Nachbarschaftskonflikte», sagt Leonie Meier, «entstehen wegen Lärmproblemen.» Auf den Rängen zwei und drei folgen die notorischen Problemzonen Waschküche und Treppenhaus. Wenn im gleichen Haus noch unterschiedlichste Nationalitäten, darunter kinderreiche Familien, zusammenleben, verdichten sich Vorurteile oft zu handfesten Konflikten. Leonie Meier er-

zählt von einer Anruferin, die sich wütend beschwerte über eine sechsköpfige Familie aus dem Balkan, die «immer herumstampfe», und das zweijährige Kind, das «extra weine», um die Nachbarn verrückt zu machen. Als die Beraterin herauszufinden versuchte, was die Anruferin denn bräuchte, damit es besser ginge, schimpfte diese, die Helpline helfe sowieso nur den Ausländern und hängte das Telefon auf. Wo beginnt für Leonie Meier der Rassismus? «Wenn ich jemanden nicht mehr auf eine vernünftige Ebene bringen kann und sich die Vorurteile gegen eine Kultur verselbständigen – das ist für mich Rassismus.»

Auch René d'Hooghe, als Hauswart für 206 Wohnungen der Stiftung Wohnungen für kinderreiche Familien im Zürcher Quartier Friesenberg zuständig, stellt fest, dass viele Mieter zu Pauschalisierungen neigen. Die Waschküche sei «immer schmutzig», oder «diese Nationalität macht sowieso Lämpen», heisse es oft. Elsie Müller, Verwalterin bei der Stiftung zur Erhaltung von preisgünstigem Wohn- und Gewerberaum der Stadt Zürich



(PWG) mit rund 800 Wohnungen, berichtet über ähnliche Erfahrungen. Bei Lärmklagen, die die MieterInnen untereinander nicht lösen können, macht Müller jeweils einen Test vor Ort: «Wir drehen die Musik laut auf und gehen herum. Häufig ist der Lärm aber gar nicht so schlimm. Eher ist es so, dass die Leute sich in etwas hineinsteigern.» Falls baulich nichts zu machen ist, versucht die PWG, besonders lärmempfindlichen Mietern eine andere Wohnung zu vermitteln.

NEUE MIETERINNEN INFORMIEREN. Doch was können HauswartInnen und Verwaltungen tun, damit es weniger Reibereien gibt? «Das Wichtigste ist, dass die neuen MieterInnen gut eingeführt und mit der formellen, aber auch der informellen Hausordnung vertraut gemacht werden», sagt Béatrice Breitschmid. Die erfahrene Sozialarbeiterin führt bei «Wohnkultur Zürich» Workshops für HauswartInnen und VerwalterInnen durch. Missverständnisse, stellt sie immer wieder fest, entstehen oft, weil NeumieterInnen nicht wissen, wofür der Hauswart zuständig ist und

wofür die Verwaltung. Diese Informationen sollen aber nicht in den ohnehin stressigen Tag der Wohnungsübergabe hineingepackt werden, empfiehlt Breitschmid: «Besser ist es, nach einer Woche nochmals vorbeizugehen und allfällige Fragen zu klären.» So kann man auch neuralgische Punkte wie Waschküche oder Besucherparkplätze ansprechen. Bewährt hat sich auch, eine kommunikative BewohnerIn mit der Einführung von neuen MieterInnen zu beauftragen. Neulinge, die aktiv in Kontakt mit ihren NachbarInnen treten möchten, können einen unkomplizierten Apéro mit Orangensaft und Gipfeli durchführen – womöglich gerade in der Problemzone Waschküche.

NIE PARTEI ERGREIFEN. Viele Nachbarschaftskonflikte würden gar nicht entstehen, wenn die Verwaltungen auf einen klugen MieterInnenmix achten. Eine sechsköpfige ausländische Familie zum Beispiel ist im Parterre zweckmässiger platziert als in einer Hochparterrewohnung, in der vorher die beschauliche Ruhe eines Rentnerpaares herrschte.

Und wenn es trotzdem zu Konflikten kommt? «Wohnkultur Zürich» vermittelt als Maxime: Verwaltungen sollten in einem Mieterkonflikt nie Partei werden. Sonst riskieren sie, als Willensvollstrecker eines aufgebrachten Mieters missbraucht zu werden. Aber auch nichts tun ist schlecht. «Besser», sagt Béatrice Breitschmid, «ist es, die Mieter anzuhören, sie an einen Tisch zu bringen und ihnen zu sagen: Da ist ein Konflikt, wir können Ihnen helfen und das Gespräch moderieren. Aber Sie müssen selber aufeinander zugehen und eine Lösung finden.»

Als Hauswart, findet Rene d'Hooghe, müsse man aufpassen, dass man nicht die Probleme der Mieter übernehme und so zwischen Stuhl und Bank falle. Bevor er seinen Posten bei der Stiftung Wohnungen für kinderreiche Familien übernahm, war d'Hooghe nur nebenamtlich Hauswart. Plötzlich die Verantwortung für eine Siedlung mit 450 Erwachsenen und ebenso vielen Kindern aus aller Herren Länder zu tragen, sei für ihn «totales Neuland» gewesen. Den Kurs bei «Wohnkultur Zürich» empfand d'Hooghe als Bereiche- ▶

rung, weil er dort mit Kollegen Erfahrungen austauschen und eigene Probleme auf den Tisch legen konnte. Davon gebe es in seiner Siedlung allerdings nicht mehr als andersorts: «Wenn man normal kommuniziert, sind die meisten Leute verständnisvoll.»

MIT MIETERSCHAFT KOMMUNIZIEREN. Auch Elsie Müller von der PWG tat es gut, im Kurs zu sehen, dass sich die meisten Verwaltungen mit Waschküchenknatsch, nicht eingehaltenen Hausordnungen und den sehr unterschiedlichen Lebensweisen einer multikulturellen Mieterschaft befassen. «Als Verwaltung», ist sie überzeugt, «müssen wir zwischenmenschliche Konflikte unbedingt ernst nehmen.» Damit stehe es aber vielerorts nicht zum Besten, stellt Beraterin Béatrice Breitschmid fest: «Wir treffen auf Siedlungen, wo die Verwaltung es zulässt, dass sich Konflikte über die Jahre einschleifen. Da läuft oft ein Knatsch ab wie bei einem alten Ehepaar.» Dabei könnten sich die Verwaltungen viel Arbeit sparen, wenn sie Streitereien von Anfang an konstruktiv angehen. Béatrice Breitschmid rät: «Gerade jetzt, wo wenig Mieterwechsel ist, könnten die Verwaltungen die Zeit nutzen, um solchen Problemen nachzugehen und den MieterInnen zu kommunizieren: Wir wollen nicht, dass Sie nur Miete zahlen – es soll Ihnen auch wohl sein hier. Und: Konflikte sind normal.»

In der Realität gestalten sich Schlichtungen aber nicht immer einfach, denn die Verwaltungen sind wegen ihrer institutionellen Macht auch befangen. Da sei man als Verwalterin rasch «die böse Frau Müller!», stellt Elsie Müller von der PWG fest und wünscht sich eine neutrale Vermittlungsstelle. Auch bei

anderen Verwaltungen bemerkt Leonie Meier eine gewisse Bewusstseinsveränderung: «Sie sagen eher mal: Es wäre gut, wenn wir jemanden Dritten hätten, der nicht so befangen ist.» Den Fachfrauen von «Wohnkultur Zürich» jedenfalls scheint die Arbeit nicht so bald auszugehen. ☺

Hier finden Sie Beratung

«Wohnkultur Zürich» basiert auf Erfahrungen der Stiftung Domicil. Diese vermittelt seit 1994 in Stadt und Agglomeration Zürich Wohnungen an einkommensschwache Familien und Einzelpersonen. Domicil stellte fest, dass immer wieder Nachbarschaftskonflikte auftreten, gegen die auch Liegenschaftsverwaltungen keine Strategien haben. Das Bundesamt für Wohnungswesen beauftragte daraufhin Domicil, ein Beratungsangebot auf die Beine zu stellen. Die Fachstelle für Stadtentwicklung Zürich, die sich stark mit der Integration von Neuzuziehenden beschäftigt, erteilte ihrerseits einen Auftrag für einzelne Teilprojekte.

Provokative Karten sollen auf die Wohnkultur-Helpline für MieterInnen aufmerksam machen.



Zielpublikum sind Liegenschaftsverwaltungen, HauswartInnen und natürlich die MieterInnen. Finanziert wird «Wohnkultur Zürich» durch die Eidgenössische Ausländerkommission, den Fonds für gemeinnützige Zwecke des Kantons Zürich, die Fachstelle für Stadtentwicklung Zürich, Migros Kulturprozent sowie Kirchen, Gemeinden und Stiftungen.

■ MieterInnen bietet «Wohnkultur Zürich» kostenlos Auskunft, Beratung und Unterstützung bei Nachbarschaftskonflikten: Helpline 01 245 90 30.

Das aktuelle Kursangebot zur Einführung von ausländischen NeumieterInnen ist erhältlich bei Tel. 01 245 90 35 oder www.wohnkulturzuerich.ch

■ Für HauswartInnen: Kurs «Kommunikationstraining». 19.11.2002, 8.30–17 Uhr, Zürich. Für 2003 ist ein Kurs zum Thema Gewaltsituationen geplant.

■ Für LiegenschaftsverwalterInnen fand 2002 der Kurs «Konfliktmanagement» statt. Für 2003 sind Vertiefungskurse geplant.

Weitere Informationen: Tel. 01 245 90 35.

Freie Plätze gibt es auch noch für den SVW-Kurs «Konfliktsituationen im Verwaltungsalltag», der am 30.10. und 27.11. in Bern stattfindet (Programm: 01 362 42 40 oder www.svw.ch).

Anzeige



Erhalten. Erneuern. Erstellen.

die guten Gärtner

Gartenbau-Genossenschaft Zürich/Im Holzerhurd 56/8046 Zürich
Telefon 01 371 55 55/Fax 01 371 05 20/www.ggz-gartenbau.ch