Schlüsselrolle Hauswart - Hauswartin

Die Wichtigkeit des Berufs steckt in der Bezeichnung: warten = pflegen, betreuen, sorgen für. Der Hauswart, die Hauswartin pflegt die Liegenschaft, betreut die Bewohnerschaft, damit sie sich wohl fühlt im Wohnumfeld und sorgt für ein gutes Hausklima. Die HauswartInnen kümmern sich um die richtige Raumtemperatur und sind gleichzeitig am Puls des zwischenmenschlichen Klimas in einem Haus oder in einer Siedlung.

Berufsbild

Vom Warten und Pflegen: Profi mit Alltagsdurchblick

Das Berufsbild des Hauswarts hat sich in den letzten Jahrzehnten stark gewandelt. Der Beruf wurde professionalisiert, die zweijährige Ausbildung ist eidgenössisch anerkannt.

Vom Hauswart für kleine und grosse Probleme zum Facility Manager

Je nach Anforderung der Liegenschaft ist der Hauswart oder die Hauswartin für sehr unterschiedliche Tätigkeiten zuständig. In grösseren Wohnobjekten ist der meist vollamtliche Hauswart erster Ansprechpartner für die kleineren und grösseren Probleme des Alltags und gleichzeitig zuständig für die Werterhaltung von ganzen Liegenschaften. In kleineren Wohnsiedlungen haben die meist nebenamtlichen HauswartInnen ein kleineres Pflichtenheft. Ein klar abgegrenztes Berufsbild gibt es deshalb nicht.

Anforderungsprofil

Allrounder mit Herz und Hand

Der Hauswart muss ein Allrounder sein, der an vielen Orten anpacken kann. Wesentliche Veränderungen in der Bautechnik, immer komplexere technische Installationen, die Vielfalt der neuen Baustoffe und Reinigungsmittel, ökologische Anforderungen sowie der Umgang mit BewohnerInnen unterschiedlicher Herkunft stellen in fachlicher und persönlicher Hinsicht hohe Anforderungen an den Hauswart oder die Hauswartin.

Es braucht auch psychologisches Geschick, Gelassenheit und Humor, Offenheit gegenüber verschiedenartigen Menschen und sehr gute soziale Kompetenzen.

Kommunikative Fähigkeiten, wie Zuhören und z.B. Reklamationen sachlich entgegen nehmen, sind gefragt. HauswartInnen sollten integrierend und vertrauenerweckend wirken und gleichzeitig Regeln durchsetzen können. Sich gut abgrenzen ist das A und O in diesem Beruf. Die wichtigste Voraussetzung dazu ist es ein klares Pflichtenheft.

Pflichtenheft

Machtstellung und Sandwichposition

Der Hauswart steht oft im Clinch zwischen den Ansprüchen der Bewohnerschaft und den Interessen der Verwaltung. Und er hat eine Machtposition inne, die er konstruktiv, aber auch destruktiv nutzen kann. Seine Aufgabe sollte deshalb von der Genossenschaft genau definiert und den BewohnerInnen klar kommuniziert werden.

Ein Allrounder, aber nicht rund um die Uhr!

Das Pflichtenheft beschreibt die Aufgaben und Kompetenzen und umfasst eine klare Arbeitszeitenregelung, die (begrenzte) telefonische Erreichbarkeit und die Regelung für Notfälle. Auch die schriftliche Meldung von Reparaturen muss geregelt sein.

Rückendeckung und Unterstützung durch Verwaltung und Vorstand

Die Anliegen der HauswartInnen müssen an die richtige Adresse gelangen. Der Informationsfluss zwischen Verwaltung und Hauswart ist hier der Dreh- und Angelpunkt. Oft ist der Kontakt durch die örtliche Distanz erschwert. Deshalb ist es wichtig, dass die Informationskanäle funktionieren.

Personalförderung

Blitzableiter

Der Hauswart kann Blitzableiter sein. Ständige Reklamationen wegen Kleinigkeiten, Klagemauer für unzufriedene BewohnerInnen – diese Faktoren kosten Nerven. Vor allem in grossen Siedlungen sind Hauswarte hohen physischen und psychischen Belastungen ausgesetzt, die durch gute Personalführung aufgefangen werden können. Wertschätzung und Anerkennung zum Beispiel sind wichtige Schlüsselwörter. Dazu braucht es institutionalisierte Gefässe, wie zum Beispiel:

- Weiterbildungsmöglichkeiten, zum Beispiel in Kommunikation und Konfliktmanagement
- Ansprechperson für Krisensituationen
- Möglichkeiten zum Austausch mit KollegInnen, kollegiale Beratung
- Regelmässige Standortgespräche

Förderung des Zusammenlebens

HauswartIn - Psychologe im Treppenhaus?

Das Zusammenleben von Menschen unterschiedlichen Alters, unterschiedlicher Herkunft mit unterschiedlichen Wohnbedürfnissen, wie das in vielen Wohnhäusern der Fall ist, verläuft nicht ohne Konflikte. HauswartInnen stehen oft mittendrin, wenn es unter BewohnerInnen hoch zu und her geht. Sie erfahren bei ihrer Arbeit viel über das nachbarschaftliche Zusammenleben. Sie kennen die Konfliktsituationen, die durch die Vielfalt an Lebensformen und kulturellen Hintergründen entstehen können, z.B. in der Waschküche, im Treppenhaus oder wenn die Hausordnung eigenwillig interpretiert wird. Schwierigkeiten zwischen Jung und Alt, zwischen Neuzugezogenen und Alteingesessenen hat es zwar schon immer gegeben. Mobilität, Individualität und Interkulturalität haben das nachbarschaftliche Zusammenleben in den letzten Jahren jedoch in hohem Masse verändert.

Konstruktive Kommunikation – ein Schlüssel...

Ein guter Kontakt zwischen Bewohnerschaft und Hauswart fördert das Zusammenleben. Dies beginnt bei der Einführung von neu zugezogenen BewohnerInnen in die Abläufe eines Hauses, in die zwischenmenschlichen Gegebenheiten und in die Hausordnung eines Hauses. Der Hauswart/die Hauswartin soll Ansprechperson im Alltag sein und nicht erst auf der Bildfläche erscheinen, wenn ein Konflikt bereits eskaliert ist.

Konfliktprävention – Vertrauen bilden

HauswartInnen schaffen auf verschiedenen Ebenen Vertrauen.

Auf der Sachebene

- technisches Verständnis: z.B. Apparate, Licht und Heizung regelmässig warten
- klare Information (am Hausbrett, persönlich, übersetzen lassen)
- optimale Integration von neuen BewohnerInnen.

Auf der Beziehungsebene

- ernst nehmen der Anliegen der BewohnerInnen, indem sie eine klare Antwort erhalten (lieber ein Nein als keine Antwort)
- Kontaktförderung unter den BewohnerInnen, z.B. durch gegenseitiges Bekanntmachen

... und Basis für Kontakte

- Anregen von Nachbarschaftshilfe und Vernetzen von BewohnerInnen
- Unterstützen von initiativen BewohnerInnen.

Auf der persönlichen Ebene

- Rollenklärung:
  Bin ich in meiner Funktion als Hauswart (Blitzableiter) oder als Privatperson gemeint?
- Fähigkeit, Distanz zu schaffen
- eine klare Linie ohne Bevorzugung von einzelnen MieterInnen
- bewusster Umgang mit der Machtposition

Tipps und Hinweise zur Unterstützung der HauswartInnen

Das Wichtigste in Kürze:

- Die Persönlichkeit der HauswartInnen ist genau so wichtig wie das handwerkliche Know-how.
- Ein klares Pflichtenheft ermöglicht den HauswartInnen die nötige Abgrenzung und beugt Konflikten vor.
- Der Aufgabenbereich der HauswartInnen muss den BewohnerInnen klar kommuniziert werden.
- Die HauswartInnen brauchen Rückendeckung, Unterstützung und Wertschätzung der Vorgesetzten.
- Die HauswartInnen beeinflussen das Zusammenleben in einem Wohnhaus.

Juli 2009

Beispiele und Adressen

Kommunikationstraining für Hauswartinnen und Hauswarte
Checkliste für die Einführung von neuen BewohnerInnen
Checkliste für HauswartInnen
bei Stiftung Domicil
Kanzleistr. 80
8004 Zürich
Tel. 044 245 90 25
www.domicilwohnen.ch

Wohnbaugenossenschaften Schweiz – Verband der gemeinnützigen Wohnbauträger
Kurse für Hauswarte
Hofackerstrasse 32
8032 Zürich
Tel. 044 360 28 40
www.wbg-schweiz.ch

Handbuch für Hauswartung
Vorlage Pflichtenhefte
Schweizerischer Fachverband der Hauswarte
Tribschenstr. 7
Postfach
6002 Luzern
041 368 58 03
http://www.sfh.ch

Beratungsdienst von Wohnbaugenossenschaften Schweiz – Verband der gemeinnützigen Wohnbauträger
Urs Hauser
Hofackerstrasse 32
8032 Zürich
Tel. 044 360 28 40
urs.hauser@wbg-schweiz.ch

Autorin Merkblatt:
Annalies Dürr, Stiftung Domizil

© Der Nachdruck ist nur mit ausdrücklicher Erlaubnis des Herausgebers gestattet:
Wohnbaugenossenschaften Schweiz
Verband der gemeinnützigen Wohnbauträger
Hofackerstrasse 32
8032 Zürich
Telefon 044 360 28 40
www.wbg-schweiz.ch