

Zeitschrift: Wohnen
Herausgeber: Wohnbaugenossenschaften Schweiz; Verband der gemeinnützigen Wohnbauträger
Band: 81 (2006)
Heft: 1-2

Artikel: Erst einmal auf zehn zählen
Autor: Meier, Lucia / Dürr, Annalies
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-107448>

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: 06.05.2025

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

Domicil bietet neu ein Konflikt- und Kommunikationstraining für Hauswarte

Erst einmal auf zehn zählen

Die Menschen sind heute gereizter als noch vor zehn Jahren, beobachtet die Kommunikationstrainerin Lucia Meier. In Zusammenarbeit mit dem SVW und der Stiftung Domicil bringt sie Hauswarten und Hauswartinnen bei, wie man Aggressionen beherzt entgegentritt. *Wohnen* hat sich mit ihr und mit Annalies Dürr von Domicil unterhalten.

Wohnen: Die Stiftung Domicil bietet schon seit längerem Kommunikationsschulungen für Hauswarte an. Weshalb jetzt noch ein spezieller Kurs zum Thema Aggression?

Annalies Dürr: In den Kursen, die wir seit fünf Jahren durchführen, geht es vor allem um Grundlagen der Kommunikation. In den letzten Jahren haben wir festgestellt, dass das Klima auch im Wohnumfeld aggressiver geworden ist. Die meisten Hauswarte sind täglich damit konfrontiert und froh um Tipps, wie sie angemessen mit schwierigen Situationen umgehen können.

Sind denn die Menschen heute aggressiver als früher?

Lucia Meier: Wohnsiedlungen oder auch Pausenplätze sind ein Spiegel der Gesellschaft. An Schulen zum Beispiel ist Gewalt ein großes Thema. Früher hat man sich vielleicht die Mütze vom Kopf gerissen und sich am Boden gerauft. Heute ist schneller auch einmal ein Messer im Spiel. Ein Unternehmen aus dem Detailhandel bat mich, für seine Mitarbeitenden eine Weiterbildung zum Thema Umgang mit Gewalt durchzuführen, weil die Überfälle auf die Filialen stark zugenommen haben und die Kassiererinnen immer mehr Unflätigkeiten zu hören bekommen. Im Moment herrscht ein Klima, in dem die Leute offensichtlich gereizter sind als noch vor zehn Jahren.

Gibt es dafür Erklärungen?

LM: Es gibt viele. Der verstärkte wirtschaftliche Druck ist ein Grund. Am Arbeitsplatz wird immer mehr erwartet. Auf der anderen Seite haben viele Menschen gar keine Lohnarbeit mehr und fühlen sich nutzlos.

AD: Mit Aggressionen reagieren Menschen auch, wenn sie sich bedroht fühlen. Gegenüber Jugendlichen oder bestimmten Gruppen von Ausländern passiert das ab und zu. Diese Haltung erzeugt wiederum Aggressionen.



Wie wirkt sich dieser Druck auf das Wohnumfeld aus?

AD: Die Wohnung ist für die meisten Menschen ein intimer Bereich, wo sie sich zurückziehen und sich auch einmal gehen lassen können, während man sich vielleicht bei der Arbeit eher zusammenreißt. Aber auch für Menschen, die arbeitslos oder aus psychischen Gründen aus dem Arbeitsprozess herausgefallen sind, staut sich in den eigenen vier Wänden einiges an. Vereinsamung kann dazu führen, dass Menschen den Konflikt sogar suchen.

In solchen Situationen können Hauswarte doch auch nicht viel ausrichten.

AD: Wir sind überzeugt, dass Hauswartinnen und Hauswarte Konflikte entschärfen, aber auch schüren können. Es sind manchmal Kleinigkeiten, die helfen. Zum Beispiel sich bei einer einsamen Person ab und zu erkundigen

oder ein offenes Ohr haben für die Anliegen der Mieterinnen und Mieter.

Richten Sie sich mit dem neuen Kurs vor allem an Personen, die den Basiskommunikationskurs bereits absolviert haben?

LM: Nein, wir möchten den Kurs öffnen. Ein gewisses Basiswissen vermitteln wir auch in diesen Schulungen. Zum Beispiel über die verschiedenen Modelle der Gewaltentstehung. Ziel ist, die Kursteilnehmenden dafür zu sensibilisieren, wie Gewalt sich entwickelt und welche Interventionsmöglichkeiten in den verschiedenen Eskalationsphasen zur Verfügung stehen. Gerade in der Anfangsphase eines Konflikts ist der bewusste Umgang mit Sprache ein gutes Deeskalationsmittel.

Können Sie hierfür ein Beispiel nennen?

LM: Da war der Fall eines Schulhausabwarts. Den Fußballplatz des Schulhauses dürfen



Foto: zlg.

Lucia Meier, lic. phil., ist eidgenössisch diplomierte Betriebsausbilderin, Kommunikationstrainerin und Psycho-dramatikerin. Ihr Büro «Prozess in Aktion» (PIA) bietet Prozessbegleitung, Training und Supervision an. Weitere Informationen: Telefon 043 810 14 56

jeweils auch auswärtige Gruppen benützen. Dabei gilt allerdings klar die Spielregel: Wer die Tore ausleiht, muss sie nach Gebrauch wieder verräumen. Eines Abends spielte eine Gruppe von jungen Männern auf dem Platz Fussball und liess die Tore danach einfach stehen. Der Hauswart wurde wütend, ging zu den Männern hin und sagte: «Versorgt sofort diese Tore!» Diese haben sich den gebieterischen Ton nicht gefallen lassen und der Mann kam in Teufels Küche. Dies ist ein Beispiel, wie schnell eine Situation eskalieren kann.

Wie hätte der Mann am besten reagiert?

LM: Er hätte sich nicht derart provozieren lassen sollen. Am besten hätte er zuerst die Männer dort abgeholt, wo sie innerlich waren, also beim Fussballspiel: «Ich habe Ihnen vorher zugesehen – das war ein spannender Match!» Und anschliessend die Regeln nochmals erklärt. Wenn man dies in einem anständigen, ruhigen Ton vorbringen kann, hat man eine grössere Wahrscheinlichkeit, dass es Wirkung zeigt.

Wie ist der neue Kurs aufgebaut?

LM: Neben dem Kommunikationstraining vermitteln wir auch Selbstverteidigungstechniken. Meine Kollegin Sophie Scheurer zeigt auf, wie man die eigenen Körperwaffen einsetzen kann, wenn es wirklich bedrohlich wird. Oder das «Setting» so arrangiert, dass gefährliche Situationen weniger entstehen. Auch geht es um den bewussten Einsatz der Körpersprache und der eigenen Stimme. Wir hoffen natürlich, dass man diese Techniken nicht anwenden muss. Doch sie geben einem ein gewisses Selbstvertrauen. Darüber hinaus geht es um verbale Strategien und um die Vermittlung von Konzepten.

Was sind das für Konzepte?

LM: Es gibt einige einfache theoretische Modelle, die zum Beispiel aufzeigen, was in

einem Menschen, der Gewalt anwendet, passiert. Das läuft meist nach demselben Schema ab. Nach einem Ausbruch tauchen Schuldgefühle und Reue auf. Dann kommen Entschuldigungen, zum Beispiel in Form eines Blumenstrausses, und diese und jene Versprechungen. Es ist wichtig, diese Abläufe zu kennen und auch zu wissen, was man durchgehen lassen will und was nicht. Soll man einen Blumenstraus als Entschuldigung akzeptieren oder braucht es eine wirkliche Konfrontation und verbindliche Abmachungen? Ein anderes Thema ist die Selbsteinschätzung: Wie gehe ich mit solchen Situationen um? Will ich mir neue Handlungsspielräume erarbeiten, um das eingeschliffene Verhalten zu erweitern?

Sie haben die Situation auf dem Schulhof erwähnt. Können Sie noch ein typisches Beispiel aus dem Wohnumfeld nennen?

LM: Häufig kommt es vor, dass die Leute «aufs Maul sitzen». Sie stören sich zum Beispiel an den Gerüchen aus der Nachbarswohnung – andere Kulturen haben nun einmal andere Speisezetteln – oder an den Lärmemissionen. Häufig trauen sie sich aber nicht, diese Leute direkt anzusprechen, sondern verstecken sich hinter dem Rücken des Hauswarts oder der Hauswartin. Ich denke nicht, dass dies auf die Dauer eine gute Lösung ist. Die Rolle der Hauswartenden ist es, die Mieterschaft zu ermuntern, selbst bei den Betroffenen vorbeizugehen. Sie können ja fragen: «Wie würden Sie es denn sagen? Darf ich Ihnen eine Rückmeldung geben, wie das bei mir ankommt?» C'est le ton qui fait la musique.

Also: Wie soll dieser Ton im Idealfall klingen?

LM: Nehmen wir ein Beispiel aus einem Kurs. Eine Mieterin hat Herzprobleme und sollte sich auf Anraten des Arztes über Mittag jeweils hinlegen. Doch die laute Musik der Nachbarin hindert sie daran. Ich fände es gut, wenn sie in etwa Folgendes sagen würde: «Frau Huber, ich habe bemerkt, dass sie kürzlich eine neue Stereoanlage gekauft haben. Ich bin im Moment gesundheitlich ein bisschen angeschlagen und der Arzt hat mir Mittagsruhe verordnet. Ich wäre deshalb sehr froh, wenn Sie etwas Rücksicht nehmen und die Musik zumindest zwischen zwölf und zwei leiser stellen könnten. Geht das?» Und dann schauen, was von der anderen Seite her kommt.

Dann ist es vielleicht für kurze Zeit besser, doch bald herrscht wieder die alte Lautstärke vor ...

LM: Dann ist es natürlich mühsam. Dennoch sollte man nochmals einen Versuch wagen: «Vielen Dank, dass Sie Rücksicht genommen haben. Das Ganze hat von Montag bis Donnerstag wirklich gut funktioniert. Am Freitag

und Samstag war es dann aber wieder laut über Mittag. Wir können gerne Zeiten abmachen, zu denen Sie richtig aufdrehen. Heute Nachmittag bin ich zum Beispiel nicht zuhause. Aber in der Mittagspause ist mir aus gesundheitlichen Gründen die Ruhe wirklich wichtig. Zudem ist dies ja in der Hausordnung geregelt – ich wäre froh, wenn ich mich darauf verlassen könnte.» Mehr als zweimal würde ich es allerdings nicht probieren, sonst wird es zermürend. Dann ist es Sache der Mieterin, mit ihrem Anliegen an die Verwaltung zu gelangen.

Die Situation, die Sie geschildert haben, ist nicht von starker Aggression geprägt. Was, wenn jemand wirklich sehr aggressiv reagiert? Gibt es da einfache Tipps?

LM: Es gibt ganz klare Faustregeln. Zum Beispiel: Nicht sofort reagieren. Sich nicht provozieren lassen. Innerlich – was auch im Volksmund immer wieder gesagt wird – auf zehn zählen. Grundsätzlich gilt: Kommt eine Sachaussage unverhältnismässig heftig daher, ist es wichtig, an erster Stelle die Emotion und nicht die Sache anzusprechen. «Dies klingt für mich, als ob sie verärgert sind, stimmt's?» Dies schafft dem Gegenüber Raum, seine Gefühle zu benennen und abfliessen zu lassen. Erst in einem zweiten Schritt gilt es, auf die Sachebene einzugehen, zum Beispiel: «Welche Möglichkeiten sehen Sie, darauf einzuwirken, dass die Türe geschlossen bleibt?»

Welche Kommunikationsregeln gilt es sonst noch zu beachten?

LM: Die Abgrenzung gegenüber dem anderen ist ganz wichtig. Es gibt dafür die so genannte Notfallbremse, die in drei Schritten funktioniert: «Schauen Sie, Sie machen das und das (1), ich will das nicht (2), machen Sie bitte das und das (3)», und zwar begleitet von einer klaren Körpersprache und fester Stimme.



Der Kurs «Aggressionen beherzt entgegen-treten» findet am 17. Mai und 7. Juni 2006 statt (siehe Seite 23).

Folgende Beratungsstellen helfen bei (gewalttätigen) Konflikten:

- Nottelefon für Frauen: 044 291 46 46
- Elternnotruf: 044 261 88 66
- Kinderspital (Kinderschutzgruppe): 044 266 71 11 oder 044 444 86 85
- Polizeinotruf: 117 oder 112
- Helpline für Nachbarschaftskonflikte: 044 245 90 30