

**Zeitschrift:** Wohnen

**Herausgeber:** Wohnbaugenossenschaften Schweiz; Verband der gemeinnützigen Wohnbauträger

**Band:** 79 (2004)

**Heft:** 1-2

**Artikel:** Kommunikation ist der Schlüssel

**Autor:** Dürr, Annalies / Fischer, Herbert

**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-107247>

#### Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. 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. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

#### 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. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

#### 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. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 12.01.2026

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

Interview mit Annalies Dürr,  
Geschäftsleiterin der Stiftung Domicil

# Kommunikation ist der Schlüssel



**Die Aufgaben des Hauswerts sollten von der Verwaltung klar definiert und den Mietern kommuniziert werden.**  
**Das empfiehlt Annalies Dürr, Geschäftsleiterin der Stiftung Domicil.**

Die Stiftung Domicil bietet unter dem Titel «Hauswart – Psychologe im Treppenhaus» Kommunikationskurse für Hauswarte an – teils auch gemeinsam mit der SVW-Weiterbildung (siehe Seite 20). Das Interesse ist gross.

**wohnen:** Warum bieten Sie Kommunikationskurse für Hauswarte an?

**Annalies Dürr:** Das Zusammenleben von Menschen unterschiedlicher Herkunft mit unterschiedlichen Wohnbedürfnissen, wie das in vielen Wohnhäusern der Fall ist, verläuft nicht ohne Konflikte. Der Hauswart ist vor allem im technischen Bereich ausgebildet. Oft ist er jedoch auf der zwischenmenschlichen Ebene gefordert, und es wird erwartet, dass er in gewissen Situationen psychologisch geschickt reagiert. Er ist Ansprechpartner für verschiedene Anliegen und Probleme. Zum Beispiel wenn eine Mieterin mit der Infrastruktur nicht zufrieden ist oder wenn es zu handfesten Konflikten zwischen Mietern kommt. Hier sind gute Kommunikationsfähigkeiten gefragt.

**Und warum heisst der Kurs «Hauswart – Psychologe im Treppenhaus»?**

Weil dort viele Konflikte ausgetragen werden. «Treppenhaus» steht in diesem Zusammenhang für den öffentlich genutzten Raum. Der Kurs könnte ebenso gut «Psychologe in der Waschküche» heissen.

**Ist der Eindruck richtig, dass der Hauswart dauernd in einer Sandwichposition steckt?**

Der Hauswart steht oft im Clinch zwischen den Ansprüchen der Mieterschaft und den

Interessen der Verwaltung. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Hausverwaltungen stehen vielfach selber unter Druck und geben diesen Druck an den Hauswart weiter. In dieser Situation ist es wichtig, dass der Hauswart sich gut abgrenzen und wenn möglich eine neutrale Position einnehmen kann. Rollenklärung ist deshalb ein wichtiges Thema unserer Kurse. Was ist die Aufgabe des Hauswerts, welche Kompetenzen hat er usw.

**Auch innerhalb der Mieterschaft werden unterschiedliche Erwartungen an den Hauswart gestellt. «Wilden» Kindern verbietet er das laute Herumtoben, gelingt ihm das nicht, steht er bei den Alten, die «Ruhe und Ordnung» wollen, in der Kritik.**

Der Hauswart kann es nicht allen recht machen. Seine Aufgabe sollte deshalb von der Verwaltung genau definiert und den Mieterinnen und Mietern klar kommuniziert werden. Das erleichtert die Arbeit des Hauswarts und ermöglicht es ihm, sich zum Beispiel in Konflikten zwischen Mietern adäquat zu verhalten. Gerade für Hauswarte, die selber in der Siedlung wohnen, ist das sehr wichtig.

**Was bieten Sie in Ihren Kursen konkret an?**

Kommunikation bildet den Schwerpunkt der Kurse. Wir vermitteln Grundlagen wie zum Beispiel: Welche Formen und Ebenen der

Kommunikation gibt es, wie formuliere ich eine Botschaft, dass sie positiv ankommt, wie kann auf Konflikte konstruktiv reagiert werden? Ein weiteres Thema ist die Einführung von neuen Mieterinnen und Mietern. Hier kann der Hauswart präventiv wirken. Klare Informationen über die Hausordnung und über Gepflogenheiten in einer Siedlung helfen Konflikte zu vermeiden. Ganz wichtig ist die Arbeit an konkreten Beispielen aus der Praxis und der Austausch unter den Teilnehmerinnen und Teilnehmern. Die Kurse dauern jeweils einen Tag. Wir bieten auch Abendkurse (an zwei Abenden) an, die vor allem für nebenamtliche Hauswarte gedacht sind.

**Wie ist das Interesse an den Kursen?**

Das Interesse ist gross. Seit der Einführung Ende 2001 haben wir 15 Kurse durchgeführt mit jeweils 12 bis 15 Teilnehmerinnen und Teilnehmern aller Altersstufen und mit unterschiedlichem Erfahrungshintergrund. Allen gemeinsam ist ein gewisser Leidensdruck. Die Anforderungen an die Hauswarte sind in den letzten Jahren enorm gestiegen. Vor allem auf der zwischenmenschlichen Ebene. Deshalb entwickeln wir unser Angebot ständig weiter. Die Kurse wurden im Rahmen des Projektes Wohnkultur entwickelt und gehören nun zum fixen Angebot der Stiftung Domicil. Geplant sind in diesem Jahr weitere Kurse zu Themen wie Aggression und Gewalt im Wohnumfeld, konfliktfreie Wohnungsabgabe und Prävention statt Konfrontation.

[www.domicilwohnen.ch](http://www.domicilwohnen.ch)

**INTERVIEW: HERBERT FISCHER**