

«C'est le ton qui fait la musique»

Zusammenleben und Zusammenarbeit verlaufen auch in einer Genossenschaft nicht ohne Reibungen. René Hübscher, Trainer für Gesprächsführung und Konfliktbewältigung, rät zu Toleranz.

Sie bieten Ihre Schulungen unter anderem im Auftrag des Verbands für Wohnbaugenossenschaften und der ABZ an. Ist der Kommunikationsbedarf gestiegen?

Ja, ganz eindeutig, und das hat mehrere Gründe. Die Kommunikation wird grundsätzlich anspruchsvoller. Die Mieter/innen sind heute besser informiert und kämpfen mit härteren Bandagen. Sie veröffentlichen ihren Frust im Internet (Blogs) oder ziehen schneller einen Anwalt bei. Viele Baugenossenschaften und Immobilienverwaltungen streben ein gutes Mietverhältnis an, weil sie damit die Fluktuation und somit Ärger, Aufwand und Kosten verringern können. In ländlichen Gebieten kommt heutzutage noch dazu, dass das Angebot an Wohnungen grösser geworden ist als die Nachfrage. Um Leerstände zu vermeiden, investieren Vermietende etwas mehr in die Qualität für gute Mieterbeziehungen. Das zahlt sich offenbar aus.

Wie kommt es zu schwierigen Situationen und Mietergesprächen?

Unzufriedenheit, Zwist zwischen Mietern oder unterschiedliche Ansprüche können zu Konflikten führen. Missverständnisse in der Ausdrucksweise, fehlende Toleranz oder Rücksichtslosigkeit (sprich Egoismus) tragen ebenso dazu bei, dass Spannungen entstehen und Konflikte eskalieren können. Manchmal behandeln aber auch Hauswarte und Angestellte von Verwaltungen beziehungsweise Genossenschaften die Mieter von oben herab, ohne dass sie sich dessen bewusst sind. Oder die Mieter stellen überhöhte Ansprüche an die Verwaltung. Es gibt auch Genossenschafter/innen, die die sehr hohe Qualität der Dienstleistung ausnutzen. Das alles kann zu einem angespannten Verhältnis und schliesslich zu schwierigen Situationen und Gesprächen führen. Und wie heisst es doch so schön: «C'est le ton qui fait la musique» (der Ton macht die Musik).

Was raten Sie den Kursteilnehmenden? Wie entschärft man solche Situationen?

Ein wichtiger Grundsatz vorab: Auch «schwierige» Personen sind freundlich und respektvoll zu behandeln. Im Seminar lernen die Kursteilnehmenden verschiedene kommunikative Deeskalationsmassnahmen. Zum Beispiel: Hat eine Person eine Beschwerde und vergeift sich allenfalls im Ton, rate ich, sich möglichst in ihre Lage zu versetzen und nicht gleich mit derselben Tonalität zurückzuschliessen. Fragen Sie sich: Was ist wohl der Grund für die lautstarke Beschwerde? Wenn wir Verständnis für die Situation unseres Gegenübers signalisieren, trägt das wesentlich dazu bei, dass Lösungen ruhiger und sachlicher diskutiert werden können. Das bringt manchmal mehr, als eine Mauer aus Argumenten aufzubauen.

Welche organisatorischen oder kulturellen Voraussetzungen können dabei helfen?

Ich empfehle, das persönliche Gespräch der schriftlichen Kommunikation vorzuziehen. E-Mails, Briefe, SMS und so weiter können sehr schnell zu Missverständnissen führen. Für manche Menschen ist es schwierig, sich schriftlich korrekt auszudrücken. Die Worte werden vom Leser falsch interpretiert und es wird eine Absicht unterstellt, die nicht so gemeint war. Anliegen können im Gespräch ausführlicher erklärt und besser präzisiert werden. Deshalb mein Rat: Wichtige Angelegenheiten möglichst persönlich und zeitnah mitteilen und dann per Brief oder E-Mail schriftlich bestätigen.

Was ist Ihr persönlicher Tipp, damit Konflikte mit Nachbarn oder der Verwaltung gar nicht erst entstehen?

Es wäre schön, wenn es hier ein Patentrezept gäbe! Konflikte gehören zum Leben und sind wohl kaum zu vermeiden. Jedoch liegt das Geheimnis für ein gutes Neben- und Miteinander in der Kommunikation. Geschäftlich wie privat! Konflikte lassen sich am besten vermeiden, wenn man darüber (frühzeitig) spricht und von Anfang an klare Zeichen gibt, was möglich ist. Zu einem guten Verhältnis gehören Respekt, Akzeptanz und ein gesundes Mass an Toleranz gegenüber unseren Mitmenschen. Das tönt sehr einfach – und ist doch für viele sehr schwer.

Interview: Samira Courti, Foto: Mirjam Bolliger

René Hübscher ist Trainer und Coach für Fach- und Führungskräfte aus Dienstleistungs- und Produktionsunternehmen. Er hat sich auf Gesprächsführung, Konfliktbewältigung sowie Führungskräfte- und Teamentwicklung spezialisiert. Seit 1993 ist er mit seiner Firma HR Consulting selbstständig tätig.

