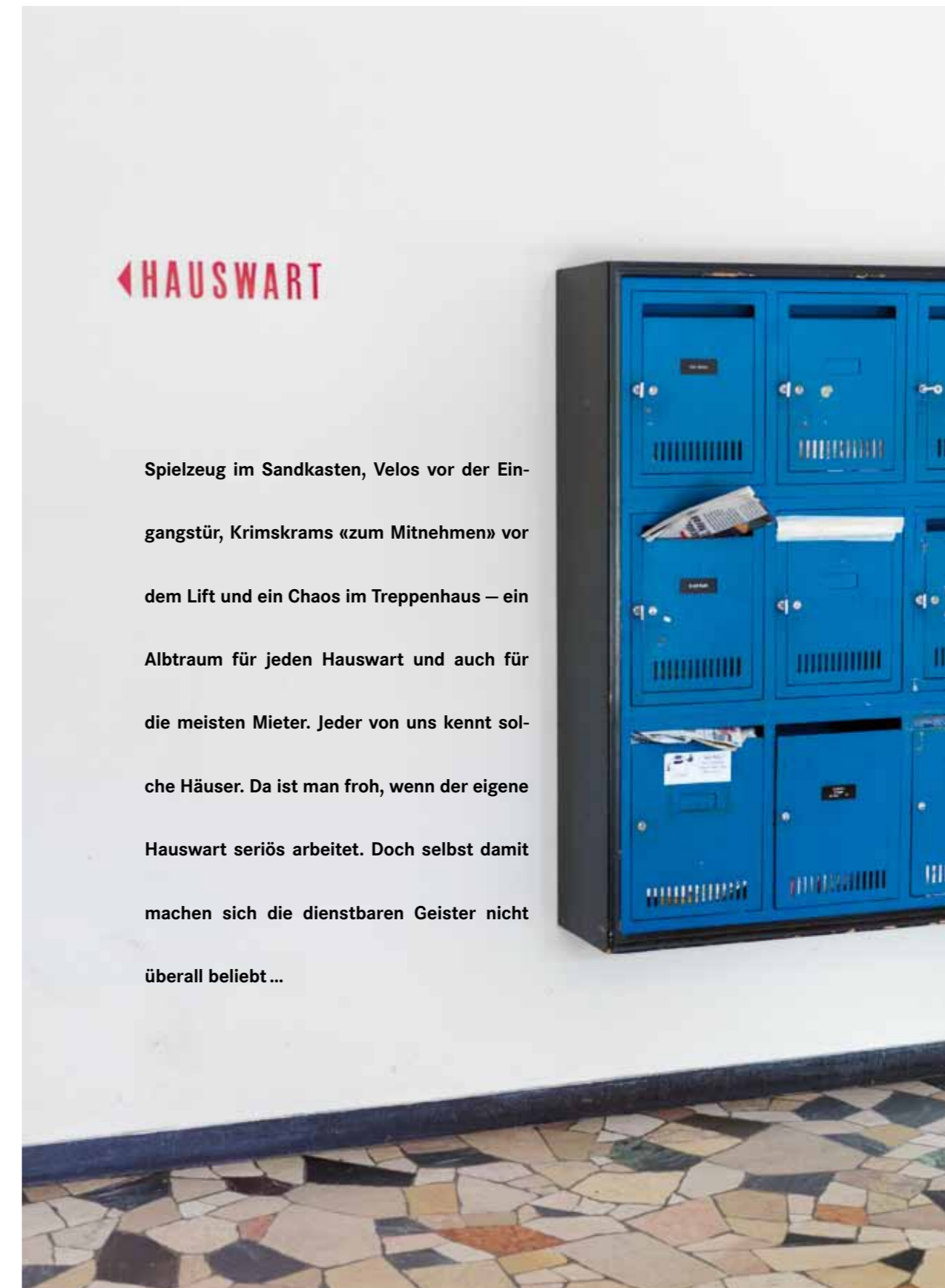


Stunk in der Schule, Zoff im Mietshaus



◀ HAUSWART

Spielzeug im Sandkasten, Velos vor der Eingangstür, Krimskrums «zum Mitnehmen» vor dem Lift und ein Chaos im Treppenhaus – ein Albtraum für jeden Hauswart und auch für die meisten Mieter. Jeder von uns kennt solche Häuser. Da ist man froh, wenn der eigene Hauswart seriös arbeitet. Doch selbst damit machen sich die dienstbaren Geister nicht überall beliebt...

Erinnerungen aus der Schulzeit: ein mürrischer Mann im blauen Kittel. Ständig hat er uns angeschnauzt. Aber: Er hat sich selbst gegen die Lehrer behauptet, das hat uns beeindruckt. Und wenn er auf seinem fahrbaren Rasenmäher sass, hat er ab und zu sogar gelächelt – unser Abwart.

«Der Abwart im Übergewand, mit dem Notizblock in der Tasche und dem Besen in der Hand, ist kein Klischee, sondern ein Bild von früher», sagt Heiner Meier. Er ist Hauswart der Schule Linden im zürcherischen Niederhasli und Vizepräsident des Schweizerischen Fachverbandes der Hauswarte (SFH). «In den letzten 10 bis 15 Jahren gab es einen Generationenwechsel vom Abwart zum Hauswart», erklärt der frühere Schreinermeister. «Abwart», das hören er und seine Kollegen ungern. Denn der Abwart von früher hatte keine spezifische Ausbildung und «wartete ab, bis etwas kaputtging. Der heutige, gut ausgebildete Hauswart wartet das Haus, bevor etwas kaputtgeht», meint Heiner Meier.



Vom Laien zum Fachmann

Die Ausbildung zum Hauswart ist in der Schweiz noch recht neu: 1990 wurden erstmals Hauswarte mit eidgenössischem Fachausweis ausgebildet. Ungefähr seit 1972 wurden Anstrengungen unternommen, um eine Berufsprüfung für Hauswarte zu schaffen. Einer der Initianten war Hans Ramseier, heute Ehrenpräsident des SFH. «Wir wollten das Image des Abwärts aufwerten», erinnert sich der pensionierte Schulhauswart. Früher, sagt er, hing es vom Hauswart selbst ab, ob er wusste, wie man den Rasen oder den Boden pflegt. Die 11 Unter-

verbände, welche sich noch heute um die Belange der Hauswarte kümmern, hatten damals mit einzelnen Unternehmen, zum Beispiel Reinigungsfirmen, kleine Weiterbildungskurse organisiert. Daneben habe er sich mit erfahreneren Kollegen beraten, erklärt Hans Ramseier. Die Zeiten haben sich geändert, das zeigt schon die Zahl der Absolventen: 1990 hatten 17 Hauswarte ihre Berufsprüfung bestanden, 2009 waren es 282 Hauswarte – die Fachkräfte sind heiss begehrt. In der Schweiz gibt es 35000 Hauswarte – mit und ohne Ausbildung. Die Ausbildung wird von diversen privaten und öffentlichen Schulen regional angeboten. «Der Inhalt und die Anzahl Lektionen des berufsbegleitenden, etwa zweieinhalb Jahre dauernden Lehrgangs variieren, nur die Prüfung ist gleich», weiss Heiner Meier. Geprüft wird – natürlich – die Reinigungskompetenz. Das Putzen mache 50 bis 60 Prozent seiner Arbeit aus, schätzt Heiner Meier. Weitere wichtige Lernziele sind die Wartung technischer Anlagen, der Gebäudeunterhalt, Umgebungs- und Gartenbauarbeiten sowie die Administration. Hans Ramseier dazu: «Ein Hauswart muss vielseitig sein. Er übt gleichzeitig eine Menge Berufe aus; vom Reinigungsprofi, Gärtner und Psychologen bis zum Manager.» Wegen der vielen praktischen Tätigkeiten muss ein Hauswart übrigens schon vor der Prüfung zwei Jahre Berufserfahrung haben.

Wie werden Hauswarte auf Konflikte vorbereitet?

Albert Meyer, Inhaber der Höheren Fachschule für Anlagenunterhalt und Bewirtschaftung in Lachen, ist einer der Anbieter der Ausbildung zum Hauswart mit eidgenössischem Fachausweis. Er initiierte bereits 1988 an der Berufsschule Wetzikon die erste Ausbildung für Hauswarte in der Schweiz und war federführend bei der Schaffung der eidgenössischen Berufsprüfung. Zudem war er der erste Präsident der eidgenössischen

«Ein Hauswart muss vielseitig sein. Er übt gleichzeitig eine Menge Berufe aus; vom Reinigungsprofi, Gärtner und Psychologen bis zum Manager.»

«Dauerthemen sind der Lärm, dann das Littering, der Holzkohlegrill auf dem Balkon sowie die Blumenkisten ausserhalb des Balkons.»

Prüfungskommission. Zu den zwischenmenschlichen Anforderungen des Berufs meint er: «Der Umgang mit Mitmenschen war schon immer sehr wichtig: Neben der Technik des guten Umgangs, die bei uns erlernt werden kann, sind auch Tugenden wie Gerechtigkeit, Wahrheit, Rücksicht und Liebe zentral.» Konkret werden die Hauswarte dazu an seiner Schule in den Bereichen Kommunikation, Motivation und Konfliktbewältigung ausgebildet. Es wird erklärt, wie Konflikte entstehen, wie sie gelöst werden und wie ein erfolgreiches Konfliktgespräch abläuft. Solche Gespräche werden gruppenweise geübt. Beispiele sind: «Wie sage ich meinem Mitarbeiter, dass er nicht zu spät kommen darf?» und «Wie gehe ich mit einer Mieterin um, die am Samstagnachmittag im Liegestuhl dösen will, während ich den Rasen mähen möchte?» Albert Meyer glaubt, dass der psychologische Aspekt künftig noch wichtiger wird und dass sich das auch auf die Ausbildung auswirkt. «Ein Hauswart muss vor allem fachkompetent sein. Er soll aber auch gut kommunizieren; also zum Beispiel die Gefühle eines Mieters verstehen und darauf eingehen. Die Arbeitstechniken dazu vermitteln wir im ersten Semester. Aber man muss sie auch umsetzen – und das braucht Selbstvertrauen. Darum werden wir wohl bald eine Weiterbildung zum Thema Persönlichkeitsbildung anbieten.»

Von sündigen Schülern und miesen Mietern

Das Image der Hauswarte wurde in den letzten zwei Jahrzehnten entscheidend aufgewertet, die Ausbildung professionalisiert. Doch die Sünden, welche die Hauswarte antreffen, sind weitgehend dieselben geblieben: «In der Schule steht das Littering an erster Stelle. Dann Unordnung allgemein und verschmutzte Toiletten – Wettpinkeln und solche Spässe. Auch Vandalismus kommt vor», erzählt Heiner Meier. Er betreut zwar keine Siedlung, kennt aber die dortigen Probleme von seinen Kollegen. «Dauerthemen sind der Lärm, dann das Littering, der Holzkohlegrill auf dem Balkon sowie die Blumenkisten ausserhalb des Balkons. Hinzu kommen vollgestellte Treppenhäuser, dreckige Waschküchen und der Klassiker – die nicht geleerte Waschmaschine.» Um solchen Missständen zu begegnen, benötigt ein Hauswart neben Durchsetzungsvermögen auch psychologisches Gespür. Wie schon erwähnt, wird darauf heute auch in der Ausbildung Wert gelegt. Doch





als Heiner Meier von 2003 bis 2005 seine Ausbildung zum Hauswart absolvierte, seien Konfliktlösung und Gesprächsführung noch kein Thema gewesen, erinnert er sich. «Als ich aber von 2006 bis 2008 die Ausbildung zum Hausmeister gemacht habe, war dieser Teil schon umfassender.» Heiner Meier sieht diesbezüglich auch Veränderungen im Alltag: «Die Disziplin von Schülern und Mietern nimmt ab, die kulturelle Durchmischung wächst, es herrscht vermehrt eine (Interessiert-mich-nicht-Stimmung).» Hauswarte seien verstärkt gefordert. Trotzdem wirkt der Mann vom Schulhaus Niederhasli kein bisschen frustriert. Er identifiziert sich mit seiner Arbeit und sieht sich als Dienstleister. Vieles an seiner Arbeit ist Prävention. Dazu gehört, dass er im Lehrerzimmer regelmässig den Puls fühlt und so die «Problemkinder» kennt. Auf sie hat er ein wohlwollendes Auge – dem Frieden zuliebe. Und: «Ich fahre nicht einfach dazwischen, wenn ein Schüler etwas zu Boden wirft», erklärt er. «Wenn ich frage, warum er das getan hat, löse ich mehr aus – nämlich einen Denkprozess.»