

Der Aussenseiter mitten in der Gemeinschaft

Dieser paradoxe Titel trifft möglicherweise nicht auf jeden Hauswart zu. Es gibt aber bestimmt nicht wenige, die sich genau in dieser Rolle befinden. Der Hauswart arbeitet in Gebäuden, in denen gewohnt, gearbeitet, gelernt oder manchmal auch gefeiert wird. Seine Aufgaben sind immer dieselben: Unterhaltsarbeiten, Ordnung halten, Reparaturen, Arealpflege, Kontakt mit Nutzern, Eigentümern, Verwaltern. In diesem oft monotonen manchmal aber auch vielseitigen Umfeld wird er verschiedenen Forderungen ausgesetzt. Die Nutzer der Liegenschaft (Mieter, Schüler, Personal) konfrontieren den Hauswart mit verschiedenen Problemen. Nehmen wir ein Beispiel: Ein Teil der Nutzer machen Unordnung, hinterlassen irgendwo eine Schweinerei. Nun ist der Hauswart damit konfrontiert. Was tut er nun? Er geht vielleicht zu seinem Ansprechpartner und klagt über dieses Verhalten. Sein Vorgesetzter versteht vielleicht sein Anliegen und weist die entsprechenden Gruppen zurecht. Vielleicht unternimmt er auch nichts. Und vielleicht läuft der Hauswart geradewegs ins Messer und bekommt lediglich zu hören, dass es seine Aufgabe sei, Ordnung zu machen. Nun ist er bei seinem Vorgesetzten aufgelaufen.

Eine andere Möglichkeit ist, die Nutzer der Liegenschaft die eine Unordnung hinterlassen haben, bzw. deren Aufsichtspersonen direkt anzusprechen. Hat der Hauswart eine gute Methode entwickelt solche Gespräche zu führen, erreicht er Einsicht und kann das Problem langfristig lösen. Aber nicht selten stösst er auf Unverständnis. Der Hauswart soll gefälligst seine Arbeit machen und die Unordnung wegräumen, er wird schliesslich dafür bezahlt. Nun ist er bei den Benutzern aufgelaufen.

Die dritte Möglichkeit ist, dass er die Unordnung sofort selber wegräumt ohne jemanden anzusprechen. Aber mal ehrlich: Seid ihr da nie frustriert oder sogar wütend? Da läuft man doch bei sich selbst auf.

Häufen sich solche Situationen, steht der Hauswart bald einmal als Aussenseiter da, obwohl er mitten in einer Gemeinschaft arbeitet. Wie fühlt sich das eigentlich an? Wahrscheinlich nicht besonders gut. Über längere Zeit entsteht Frustration, was wiederum zu einer pessimistischen Haltung führen kann. Einige Hauswarte werden unter diesen Voraussetzungen arbeiten und das durchhalten. Aber es zehrt an den mentalen Kräften. Schliesslich kann es passieren, dass man nur noch so vor sich hinarbeitet, nicht schlecht aber auch nicht gut. Die Dynamik ist weg, das Interesse blass, der Berufsstolz am Boden. Keine ansprechende Situation! Nun stellt sich die Frage ob sich der Hauswart damit abfinden muss, ständig das Chaos anderer zu beseitigen. Grundsätzlich hängt das vom Arbeitgeber ab. Er ist gesetzlich bevollmächtigt dem Hauswart Anweisungen zu erteilen. Doch dies geschieht in der Regel nicht, ohne mit dem Hauswart zu sprechen.

Ich bin der Meinung, dass es durchaus nicht die Aufgabe des Hauswarts ist, jegliche Unordnung wegzuräumen. In erster Linie ist er dazu da, Schmutz zu entfernen, der durch die normale und vernünftige Benutzung einer Liegenschaft entsteht. Dass sich da je nach Objekt eine spannenweite der Toleranz ergibt, versteht sich von selbst. Es ist absolut legitim zu fordern, dass jeder Benutzer Sorge trägt zu dem Objekt, das er nutzt. Es ist eine Frage von Achtsamkeit, Rücksichtnahme, also ein Teil dessen, was das Verhalten in Gruppen (in denen sich nun mal jeder bewegt) voraussetzt. Das Argument, dass der Hauswart für diese (Mehr-)Arbeit bezahlt sei, darf nicht akzeptiert werden. Denn das führt dazu, dass jegliches schlechtes Verhalten toleriert wird, mit dem Argument dass Geld alles rechtfertigt. Das tut es aber nicht.

Mit den obigen Ausführungen will ich die Hauswarte nicht dabei unterstützen, schlechte Dienstleister zu werden, die Leute in der eigenen Umgebung anzuschauzen und sich als König in der Liegenschaft aufzuspielen. Andererseits soll der Hauswart nicht der Hofdiener vieler kleiner Hoheiten sein. Der Hauswart hat in der Gesellschaft einen wichtigen Dienst zu erfüllen, der in vielerlei Hinsicht eine Herausforderung darstellt. Viele Hauswarte haben unterschiedliche Verhaltensweisen entwickelt um mit Menschen umzugehen. Da ist beispielsweise der redselige gute Geist im Haus, der bodenständige humorvolle Typ, ein

anderer der ruhige argumentierende oder der kraftvolle Wegweiser. Jedenfalls braucht es Leute, die auf geschickte Weise auch einmal ungemütliche Position einnehmen können, weil sie Wissen, das es nötig ist. Nicht nur innerhalb der Liegenschaft! Die Gesellschaft braucht kraftvolle Persönlichkeiten, die nicht nur den Weg weisen, sondern auch selber vorangehen. Dabei kann die moralische Unterstützung durch Berufskollegen ein Vorteil sein. Unser Verband bietet übrigens dazu Gelegenheit.

Markus Market, Vorstandsmitglied HFI