



Quelle: hanohik / shutterstock.com

Die Neukömmlinge offen willkommen zu heißen, ist wichtig. Sich realistisch mit möglichen Herausforderungen auseinanderzusetzen, die entstehen, wenn alteingesessene und neue Mieter zusammenleben, ist mindestens genauso wichtig für ein gutes Miteinander

Umgang mit Mietern aus dem Orient

Wenn ehemalige Flüchtlinge Normalmieter werden

Zehntausende Flüchtlinge wechseln nach der Klärung ihres Aufenthaltsstatus sukzessive in ein Normalmietverhältnis. Die Neumieter aus dem Orient sollen sich an deutsche Wohngepflogenheiten anpassen. Doch wo verläuft die Grenze zwischen Verhaltensweisen, die das Wohnungsunternehmen „ertragen“ muss, und solchen, deren Änderung der Vermieter mit Fug und Recht verlangen kann? Erste Erfahrungen aus einer Workshop-Reihe zeigen Möglichkeiten und Grenzen.



Manfred Neuhöfer
Mitglied der Geschäftsleitung
F+B Forschung und Beratung
für Wohnen, Immobilien und
Umwelt GmbH
Hamburg

Männer geben Mitarbeiterinnen nicht die Hand, vollverschleierte Mietinteressentinnen verweigern die Überprüfung ihrer Identität, Reparaturtermine in den Wohnungen platzen wiederholt. Das sind nur einige Beispiele aus dem Alltag von

Wohnungsunternehmen und ihren Mitarbeitern. Ein eigens entwickelter Workshop greift einige dieser Herausforderungen für die Mitarbeiter auf. Die Hausmeister, Servicekräfte von Counter und Telefonzentrale sowie die Vermieter, die die Gespräche mit den Mietinteressenten führen, stellen zu Beginn der Workshops immer wieder die gleichen Fragen: „Warum müssen wir das alles machen? Warum sind die so anders? Wie sollen wir damit umgehen?“ Während die grundsätzliche politische Frage nach Umfang, Grenzen und rechtlicher Ausgestaltung von Zuwanderung nicht

Teil eines wohnungswirtschaftlichen Workshops sein kann, hat es sich gleichwohl als wichtig erwiesen, Gründe für ein Anderssein aufzuzeigen. Schon allein zu wissen, warum sich mein Gegenüber so verhält, macht vieles – aber nicht alles – einfacher.

Perspektivwechsel

Ehe man sich zu schnell in den Details der interkulturellen Kommunikation verliert, lohnt ein kritisch-distanzierter Blick auf sich selbst. Dazu eignet sich besonders der Perspektivwechsel. Wie blicken Deutsche auf die Flüchtlinge aus



KOMMUNIKATION IN ARABISCHEN LÄNDERN BZW. IN VIELEN AFRIKANISCHEN KULTUREN



Männer geben sich die Hand, Frauen halten Abstand und nicken leicht



Blickkontakt zwischen Männern und Frauen gilt als belästigend und unsittlich



Vermeiden von Blickkontakt zu „höhergestellten Personen“ ist ein Zeichen von Respekt und Höflichkeit (z. B. Eltern, ältere Familienangehörige oder Lehrer)



„Daumen hoch“ kann als obszöne Geste interpretiert werden

dem Orient und wie ist es umgekehrt? Beim Blick aus der deutschen Perspektive dominieren Defizite: Flüchtlingsmieter halten Hausordnungen nicht ein, wissen mit der deutschen Mülltrennung nichts anzufangen, haben Probleme mit Frauen in Entscheidungspositionen und leben mit zu vielen Menschen in zu kleinen Wohnungen.

Menschen aus dem Orient wiederum sind häufig geschockt, wenn sie auf deutsche Vielfalt und Freiheit stoßen. In deutschen Metropolen begegnen sie Extremen. Für Menschen aus ländlichen Gegenden Afghanistans oder Syriens sind z. B. Homosexualität, Geschlechtsumwandlungen, Tätowierungen und gleichgeschlechtliche Lebenspartnerschaften Ungeheuerlichkeiten, die gegen alle islamischen Normen in geradezu gotteslästerlicher Weise verstoßen. Hinzu kommt, dass das Bild vom Westen in den arabischen Fernsehsendern von Marokko bis Dubai meist völlig verzerrt ist und entweder die wirtschaftliche Stärke oder die militärische Gewalt der USA und ihrer Verbündeten gegen isla-

mische Staaten in den Vordergrund stellt. Reportagen über die gesellschaftliche Realität Europas sind sehr selten. Der so erzeugte „Vielfaltsstress“ vieler Zuwanderer erfordert schließlich eine sehr anstrengende Neudefinition ihrer eigenen Identität in einer Umgebung, die mittlerweile mehr atheistisch denn christlich geprägt ist. Scheitert diese Neudefinition des eigenen Ich an den erlebten Widersprüchen in der deutschen Gesellschaft, drohen muslimische Zuwanderer mitunter in den Extremismus abzurutschen.

„Wir haben die Bedeutung von Religion unterschätzt.“ So umschrieb Bundesinnenminister Thomas de Maizière im September 2016 eine der tieferen Ursachen für die besonderen integrativen Probleme und Herausforderungen mit diesem Personenkreis. Auch für die meisten Teilnehmer an den Workshops ist es nur schwer nachvollziehbar, dass Gott bei anderen Menschen eine so große Rolle in ihrem Alltagsleben spielt: Gottes Gebote und Regeln, islamische Feste und Speisevorschriften,

die arabische Sprache, die bald in jedem zweiten Satz Aussagen und Sinnsprüche mit Bezug auf Allah bekräftigt. Spätestens hier ahnen die Teilnehmer, dass an dieser Stelle viele Konfliktpotenziale schlummern, die auch für das nachbarschaftliche Zusammenleben oder den Kontakt zwischen den Beschäftigten des Wohnungsunternehmens und seinen Neumieter relevant sind.

Ursachenforschung

Ziel des Workshops ist es nicht zuletzt, Ursachen für das als schwierig und irrational empfundene Verhalten der neuen Mieter aus dem Orient zu benennen. Einige typische Beispiele:

Der Begriff „Schimmel“ gehört nicht zum passiven Wortschatz in der arabischen Alltagssprache, weil es das Phänomen in den überwiegend trockenen und heißen Ländern nicht gibt. Obst verdorrt, Brot vertrocknet, verschimmelt aber nicht. Infolgedessen sollten arabische Übersetzungen in „Bedienungsanleitungen fürs Wohnen“ dieses Phänomen umschreiben und nicht bloß den Lexikonbegriff der arabischen Hochsprache verwenden.

Fließendes Wasser ist religiös enorm positiv aufgeladen und in den Herkunftsländern ein knappes und teures Gut, zumal warmes Wasser häufig mit Propangasflaschen erzeugt wird, die auch zum Kochen genutzt werden. Wenn - wie bei uns - warmes Wasser in unbegrenzter Menge zur Verfügung steht und die Kosten dafür erst mehr als ein Jahr später auf der Betriebskostenabrechnung aufgelistet werden, müssen sich Wohnungsunternehmen nicht wundern, wenn die Verbräuche schnell das Dreifache des Durchschnitts erreichen.

Der häufig wenig pflegliche Umgang mit dem halböffentlichen Raum (Treppenhaus, Grün- ▶

VORSCHLÄGE FÜR EINE KONFLIKTARME UND EFFIZIENTE WOHNUNGSBEWIRTSCHAFTUNG

- Weitere Unterstützung beim Übergang in Normalmietverhältnisse
- V. a. auf muttersprachliche Aufklärung und mündliche Erklärungen setzen
- „Übersetzer“ und „Erklärer“ aus der eigenen Herkunftsgruppe suchen
- „Kümmerer“ aus der orientalischen Mieterschaft suchen und fördern
- Austausch und Kontakte mit deutschen und anderen „Alt-Mieter“ fördern
- Mietercafés anbieten, die Problemthemen behandeln, z. B.: Hausordnung, Mülltrennung, Handlungsempfehlungen
- Ausbildungsplätze für junge Migranten anbieten
- Selbstbewusst und souverän, aber nicht arrogant auftreten
- Auch der (ehemalige) Flüchtling ist nicht Bittsteller, sondern Kunde!

flächen, Gemeinschaftsbereiche) ist Usus in den Heimatländern. Alles außerhalb der Wohnungstür genießt wenig Wertschätzung. Das beginnt schon bei der Projektentwicklung. Sind in den Planungsunterlagen meist noch Grünflächen, Wege und Bepflanzungen eingezeichnet, fährt man auch nach 15 Jahren immer noch über Schotterwege und weder Baum noch Strauch, geschweige denn ein Spielplatz sind zu sehen. Der Grund? Die Gelder der Bauträger, die für den kommunalen Investitionsanteil bestimmt waren, versacken häufig in den Taschen korrupter Honoratioren. Entsprechend verwahrlost und „unfertig“ wirken die öffentlichen Räume außerhalb der staatlichen Repräsentationsbereiche. Das prägt das ästhetische Empfinden der Bevölkerung nachhaltig: Pflöglicher Umgang wird schlichtweg nicht gelernt.

Konfliktvermeidende Kommunikation

Ein relativ häufiges Missverständnis ist, konfliktvermeidende Kommunikation mit Unterwürfigkeit

zu verwechseln. Mietinteressenten und Mietern aus dem Orient sollte man selbstbewusst, aber nicht arrogant begegnen. Das gilt insbesondere für Frauen und bedeutet: Blicke aushalten, aufrechte Körperhaltung, feste Stimme, klare Ansagen. Werden Männer übergriffig, starren einem während des Bewerbergesprächs ins Gesicht (was in den Herkunftskulturen als extrem unhöflich gilt) oder drohen durch Stimmlage und Körperhaltung, sollte man Grenzen setzen und ggf. auch mal ein Gespräch vorzeitig beenden.

Trotzdem sollte nicht vergessen werden, dass Menschen mit Flüchtlingshintergrund häufig sehr unter Druck stehen: Spracherwerb und berufliche Integration geschehen oft viel langsamer als erwartet oder scheitern. Gleichzeitig existiert die Erwartungshaltung der Daheimgebliebenen nach finanzieller Unterstützung und Familiennachzug. Manchmal müssen auch noch Schulden bei Schleusern bezahlt werden. Der Appell an die Geduld, wenn bestimmte Wohnungen nicht verfügbar sind

oder Familienangehörige nicht ins gleiche Haus einziehen können, fruchtet dann eher selten.

Grenzen der Kundenorientierung

Aber Mitarbeiter müssen – bei aller professionellen Kundenorientierung – nicht alles erdulden, was Mietinteressenten oder Bestandskunden gleich welcher Herkunft ihnen zumuten. So gilt es, im Seminar heikle Situationen und Sachverhalte zu besprechen und – bei Bedarf – auch im Rollenspiel zu verdeutlichen. Entscheidend dabei ist, dass sich die Teilnehmer gemeinsam auf eine Lösung einigen und später auch umsetzen. Dabei ist dann die Rückendeckung der Vorgesetzten gefragt.

Die Bandbreite möglicher Reaktionen ist groß, es gibt selten ein Richtig oder Falsch. So haben sich die Teilnehmer des einen Workshops für eine flexible Reaktion entschieden, falls Mietinteressenten gezielt von einer Frau oder einem Mann beraten werden wollen. Ist ein Kollege oder eine Kollegin verfügbar, übernimmt er bzw. sie das



Interview mit Manfred Neuhöfer

„Gerechtigkeit und Gleichbehandlung sind zentrale Werte“

Manfred Neuhöfer vom Hamburger Forschungs- und Beratungsunternehmen F+B hat den Workshop „Umgang mit orientalischen Mietern“ konzipiert. Der Journalist und Raumplaner hat sich bereits beim GdW mit dem Thema Migration beschäftigt und als Pressesprecher u. a. 1998 die Studie „Überforderte Nachbarschaften“ begleitet. Er hält sich viel in arabischen Ländern auf.

Beim Thema Umgang mit Flüchtlingen bewegt man sich auf dünnem Eis. Wie sind Sie dazu gekommen, ein Angebot zu erarbeiten?

Bei unserer Beratungstätigkeit für Immobilienunternehmen und Wohnungsverwaltungen war zu spüren, dass das Thema der Integration von Flüchtlingen über das soziale Wohnungsmarktsegment viele Akteure bewegt hat und dass Befürchtungen vor einer Überforderung der Unternehmen, Mitarbeiter und Quartiere bestanden. Und in der Tat: Im Seminar bekommt man viel Unmut zu spüren, weil sich Mitarbeiter – wie Vorgesetzte, Unternehmensleiter und andere Bürger auch – von der Politik alleingelassen fühlen. Bei beginnenden Grundsatzdebatten gilt es dann aber, schnell zu bremsen. Letztendlich ist es ausgebildeten Woh-

nungswirten und Technikern auch zuzumuten, sich immer wieder auf neue Kundengruppen einzustellen. Das war schon in der Vergangenheit so.

Warum betrachten Sie die ehemaligen Flüchtlinge aus orientalischen Ländern im Workshop als gesonderte Kundengruppe? Menschen türkischer Herkunft leben bereits seit den 1960er Jahren in Deutschland ...

Eben – Mieter mit türkischen Wurzeln leben hier mittlerweile in der vierten Generation. Auch wenn sie ein konservatives Wertebild besitzen und Kontakte in die deutsche Gesellschaft oft eher vermeiden, kennen sie i. d. R. die geschriebenen und ungeschriebenen Gesetze, schätzen „deutsche Tugenden“ wie Termintreue und Zuverlässigkeit.

Sie stören sich übrigens an bestimmten Verhaltensweisen der neuen Zuwanderer ebenso wie mancher deutsche Nachbar.

Wieso besteht Beratungsbedarf? Haben die Mitarbeiter Probleme, mit der ethnischen und religiösen Vielfalt umzugehen?

Ein anderer, neuer Blick auf die neuen Mieter und ihre spezifischen Hintergründe ist immer hilfreich. Man kann ja nicht ohne Weiteres von den Mitarbeitern verlangen, dass sie z. B. eine konfliktminimierende Belegung freistehender Wohnungen entlang der aktuellen Konfliktlinien in den Heimatländern der Flüchtlinge durchhalten. Aber sie können durchaus fragen, zu welcher Volksgruppe und islamischen Richtung die Mieter

Gespräch. Ist das nicht möglich, wird ein neuer Termin angeboten. Für Teilnehmer eines anderen Wohnungsunternehmens dagegen war hier bereits eine Grenze überschritten. Sie beschlossen, solcherart Wünsche in Zukunft abzulehnen.

Grundsätzlich einig waren sich bislang alle Teilnehmer, dass Mietinteressenten, die z. B. eine falsche Identität verwendet haben, keinen Mietvertrag bekommen können. Gleiches gilt für Mieter, die einen Mietvertrag unter falschem Namen abgeschlossen haben – sie müssen mit Kündigung rechnen. Auch Verhaltensweisen, die das friedliche nachbarschaftliche Zusammenleben in erheblicher Weise beeinträchtigen, werden mit Abmahnungen oder – im Wiederholungsfall – mit Kündigung geahndet. Werden beim Opferfest Schafe oder Ziegen auf dem Balkon oder in der Badewanne geschlachtet oder wiederholt der Müll aus dem Fenster geworfen, wird sich in den meisten Fällen das Mietverhältnis nicht fortsetzen lassen. ■



Quelle: Zakhar Mar / Shutterstock.com

gehören. So wird man nicht nur Kurden und Türken eher auseinanderhalten, sondern auch Jesiden oder orientalische Christen nicht in einem Haus mit konservativen Sunniten zusammenbringen.

Was können Wohnungsunternehmen sonst tun, um die Integration zu erleichtern?

Alles, was sie sowieso in ihrem Instrumentenkasten haben und in Projekten der sozialen Stadt, bei Nachbarschaften mit besonderem Entwicklungsbedarf, bei der Integration ehemals wohnungsloser Bewohner oder in anderen Projekten der Sozialarbeit anwenden. Zentral ist dabei, mit anderen Akteuren zusammenzuarbeiten und lokale Partnerschaften zu bilden.

Man darf aber nicht vergessen: Integration geschieht nicht nur auf der Ebene des Wohnens und der Nachbarschaft, sondern auch über den Arbeitsmarkt – und wer hierzulande etwas werden will, braucht Diplome, Zertifikate, Prüfungsnachweise ... Damit können viele Zuwanderer nicht aufwarten, was ihre Integration in den Arbeitsmarkt erkennbar erschwert. Nach der jüngsten Studie des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB) vom Oktober 2016 besitzt jeder Dritte Flüchtling maximal einen Grundschulabschluss; 69% verfügen über keine formale Ausbildung. Das erklärt z. B., warum in NRW von 120.000 Flüchtlingen, die theoretisch dem Arbeitsmarkt zur Verfügung stehen, Anfang Februar 2017 erst 2.000 einen Job gefunden haben.

In diesem Bereich haben Wohnungsunternehmen natürlich nur begrenzte Möglichkeiten. Sie sollten sich vor allem auf die jungen Leute konzentrieren. Sie sind die potenziellen Azubis von morgen. Das bringt interkulturelle Kompetenz in die Unternehmen, die die Branche – unabhängig von der gestiegenen Zuwanderung von Flüchtlingen – durchaus gut gebrauchen kann. Unterhalb dieser Schwelle kann man fitte Flüchtlingsmieter zu Quartierskümmerern machen, sie ehrenamtlich oder für ein Taschengeld übersetzen lassen und damit in ihrer Muttersprache die Basisintegration der Neuankömmlinge unterstützen.

Neben Kommunikationsproblemen und interkulturellen Schwierigkeiten kommen mitunter auch strafrechtlich relevante Tatbestände vor. Was kann man tun?

Ja, aber das hat ganz unterschiedliche Ebenen. Wer erst im Bürgerkrieg ums nackte Überleben kämpfen musste und sich dann mehrere Monate lang nach Europa durchgeschlagen hat, der durfte nicht zimperlich sein. Zu den Überlebentechniken gehörte deshalb auch, nicht immer die Wahrheit zu sagen, eigene Familien- und Vermögensverhältnisse zu verschleiern, biographische Daten zu verändern etc. Diese Verhaltensweisen sind eingeübt und können nicht immer von heute auf morgen wieder abgeworfen werden. Außerdem kommt man aus einer manipulierten Biographie nicht so schnell wieder heraus.

Schlimmer wird es bei Korruption und Bestechung. Seit November 2016 halte ich den Workshop und informiere explizit über diese Gefahren. Anfang 2017 wurde ein entsprechender Vorfall bei einem großen Wohnungsunternehmen in NRW bekannt, wo für die bevorzugte Wohnungsvergabe Geld floss. Dem kann man durch die üblichen präventiven Maßnahmen, wie sie auch im Bereich der Auftragsvergabe üblich sind, entgegenwirken.

Manchmal werden von den Medien aber auch Rassismuskorrekturen aufgegriffen ...

Gerade kleinere und mittelgroße Wohnungsunternehmen ohne Presseabteilung werden hier oft kalt erwischt. Flüchtlinge – wie andere Migranten auch – wissen um die Sensibilität der Deutschen bei diesem Thema. Wenige Migranten lassen sich dazu hinreißen, eigenen Forderungen mit Rassismuskorrekturen Nachdruck zu verleihen. Hier gilt es, die Entscheidung klar zu begründen und dann das Gespräch zu beenden. Betroffene Mitarbeiter sollten unverzüglich einen Aktenvermerk anfertigen und an den Vorgesetzten weiterleiten. Kommt Wochen später doch noch ein Schreiben vom Anwalt oder eine Presseanfrage, hat man alles sofort parat. Geht der Fall weiter, reden wir allerdings über Krisenkommunikation ...

Vielen Dank für das Gespräch.

Das Interview führte Olaf Berger.