

Holger Kowalski / Bärbel Wegner

Alles eine Frage der Haltung

Kommunikation einer Wohnungsgenossenschaft



HAUFE.

Impressum

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.dnb.de> abrufbar.

ISBN: 978-3-648-05020-0

Bestell-Nr.: 06764-0001

Holger Kowalski, Bärbel Wegner

Alles eine Frage der Haltung – Kommunikation einer Wohnungsgenossenschaft

1. Auflage 2014

© 2014, Haufe-Lexware GmbH & Co. KG, Munzinger Straße 9, 79111 Freiburg
Redaktionsanschrift: Tangstedter Landstr. 83, 22415 Hamburg
Telefon: (040) 520103-48
Internet: www.haufe.de, www.haufe-newtimes.de
E-Mail: kontakt@haufe-newtimes.de

Ein Projekt der Altonaer Spar- und Bauverein eG

Lektorat: Dr. Holmer Stahncke
Korrektur: Dorothea Boge
Gestaltung: Klötzner Company Werbeagentur GmbH
Illustrationen: Friedemann Stampa
Druck: Kösel, Krugzell · www.koeselbuch.de

Alle Angaben/Daten nach bestem Wissen, jedoch ohne Gewähr für Vollständigkeit und Richtigkeit.

Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Dieses Buch ist auch als E-Book erhältlich.

Inhalt

| | |
|---|------------------------|
| Vorwort: Alles eine Frage der Haltung oder „Wie man in den Wald hineinruft ...“ | 13 |
| Mitgliederförderung selbst gemacht – das „Hamburger Phänomen“ Ein Aufruf an die Branche, 2009 | 17 |
| 1. Wer zu spät kommt, den bestraft das Leben Ohne eine Haltung ist man orientierungslos | 20 |
| 2. Vom Arbeiterviertel zum Szenequartier Ein Blick auf die Wohnungen und Mitglieder der Altonaer Spar- und Bauverein | 29 |
| 3. Wohnungsglück und Nachbarstreit Mitglieder früherer Zeiten | 35 |
| 4. Vertrauen gegen Vertrauen Die Spareinrichtung des Altonaer Spar- und Bauvereins „Der Mann mit dem Hut ist so gut!“ Schreib- und Lesewettbewerbe für Kinder | 41 45 |
| 5. Mehrwert und Ehrenamt Sozialmanagement und die ersten Nachbarschaftstreffs | 49 |
| 6. Die Antwort lautet: „13,7“ oder „Was ist sie wert, die Mitgliedschaft bei den ,Unverkäuflichen‘?“ | 57 |
| 7. Neue Energie für die Unternehmensform Die Unternehmensform Wohnungsgenossenschaft gewinnt immer mehr Anhänger „Nicht auf Lösungen von oben warten“ Das Gängeviertel in Hamburg – wie eine junge Genos- senschaft die Vorteile der Unternehmensform interpretiert | 63 69 |
| 8. Die Kohlen aus dem Feuer holen oder „Wie sozial sind die Baugenossenschaften?“ | 71 |
| 9. Zwischen Idealen und Zahlen oder „In der Klemme zwischen wirtschaftlichem Auftrag und sozialer Verantwortung“ | 77 |

| | | | |
|--|-----|--|-----|
| 10. Vom Top Down zum Bottom Up Die Zukunftswerkstatt | 81 | 23. Nachbarschaftshilfe und Notfallplan Ein Brand und seine Folgen | 155 |
| 11. Die Badewanne mitten im Wohnzimmer? Erste Erfahrungen mit Teiligungsprojekten | 89 | 24. „Alles in Ordnung?“ Gemeinsam eine neue Hausordnung entwickeln | 159 |
| 12. 20 Regeln für die Kommunikation mit Mitgliedern und Mietern | 97 | 25. Der Wurm, der Fisch und der Angler Die Korrespondenz wird verbessert | 165 |
| 13. „Grüße von der Waschhausgruppe“ oder „Delegation mit Hund. Vom neuen Umgang mit kritischen Mitgliedern“ | 99 | 26. Gratwanderer, Blitzableiter und Netzwerker Die Mitarbeiter und ihre Rolle in der Kommunikation | 169 |
| 14. „Wo ist der 13er-Schlüssel?“ Handwerkszeug für die Mitarbeiter beim Umgang mit Mitgliedergruppen | 107 | 27. Junge Wilde – alte Hasen Einmal im Jahr ist Zukunftstag für die Mitarbeiter | 177 |
| Zehn Regeln für eine gute Konflikt- und Kommunikationsstrategie | 114 | 28. Locker in den Knien bleiben oder „Briefe schreiben bei Konflikten“ | 179 |
| 15. „Keine Entlastung für den ASBV!“ Mitglieder rufen zur Demonstration auf | 115 | Ein Brief zum Thema Mietminderung | 188 |
| 16. „Du musst nicht viel mitnehmen – nur das Richtige!“ Ein Vortrag in Berlin | 119 | 29. „Das Glück im Blick“ Ein Theaterstück als Kommunikationsprojekt | 191 |
| 17. „Altonaer Spar- und Bauverein verlangt 40 Prozent mehr Miete!“ Vom Umgang mit Gerüchten und Unterschriftenlisten | 123 | 30. „altoba forscht“ oder „Wenn der Vorstand mit dem Professor“ | 197 |
| 18. „Sehr geehrte Frau Bundeskanzlerin“ Ein offener Brief an Angela Merkel | 129 | 31. Ein Déjà-vu Die Fahrradbügelinitiative | 201 |
| Offener Brief der Altonaer Spar- und Bauverein eG an die Bundeskanzlerin | 133 | Zehn Leitsätze zum Thema informieren und verhandeln | 207 |
| 19. Wahrhaftig bleiben oder „Ein Lob vom Pastor“ | 135 | 32. Weg in den Stadtteil Kooperation mit Schulen | 209 |
| 20. „Der Letzte macht die Tür zu!“ Ein Grundstück des Altonaer Spar- und Bauvereins wird besetzt | 141 | 33. Unterwegs auf der Leiter der Partizipation Mitgliederworkshops als Form der Beteiligung | 213 |
| 21. „Feuer frei“ Dialog mit Mitgliedervertretern auf Augenhöhe | 145 | 34. Wo die Fäden zusammenlaufen Die Abteilung Kommunikation und Soziales | 221 |
| 22. „Burn, Baby, burn!“ Aus dem Leben eines Vorstands | 151 | 35. Fazit | 227 |
| | | Autoren | 231 |
| | | Bildnachweis / Literatur | 233 |

Haltung, die

Wortart

Substantiv, feminin

Worttrennung

Hal|tung

Bedeutungen

Art und Weise, besonders beim Stehen, Gehen oder Sitzen, den Körper, besonders das Rückgrat, zu halten; Körperhaltung

innere [Grund]einstellung, die jemandes Denken und Handeln prägt

Verhalten, Auftreten, das durch eine bestimmte innere Einstellung, Verfassung hervorgerufen wird

www.duden.de

VORWORT

Alles eine Frage der Haltung

oder „Wie man in den Wald hineinruft ...“

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Aufsichtsrat und Vorstand, sie erfahren tagtäglich, wie es herausschallt aus dem „Wald“ des Altonaer Spar- und Bauvereins, der altoba. Mal herzlich mit Dankesbrief und Kuchen, mal wütend oder gekränkt, mal mit energischen Forderungen oder gleich mit einer Mitgliederinitiative. Inzwischen hat sich der Ton versachlicht, ist freundlicher und unaufgerechter geworden. Denn wie man in den Wald hineinruft, so schallt es heraus.

Wohnungsgenossenschaften sind ihren Mietern und Mitgliedern in ganz besonderer Weise verpflichtet. Eine Genossenschaft ist demokratisch organisiert, die Unternehmensform erfordert große Transparenz. „Wie sage ich es meinem Mitglied?“ ist im Arbeitsalltag der Mitarbeiter zu einer wichtigen Frage geworden und hat für den Vorstand geradezu strategische Bedeutung gewonnen. Vom Alltag der Mitarbeiter, der Gremien und des Vorstands handelt dieses Buch.

Wir – das sind der Vorstandsvorsitzende einer großen Hamburger Wohnungsbaugenossenschaft und eine Journalistin, die große Strecken des im Buch beschriebenen Prozesses als externe Beraterin begleitet hat – wollen dem Leser einen Einblick in die Praxis und jüngere Geschichte des Altonaer Spar- und Bauvereins geben.

Wenn zwei Autoren über einen Prozess schreiben, in denen sie selbst in unterschiedlichen Rollen beteiligt waren, stehen sie vor dem Problem, aus welcher Perspektive sie das Geschehen beschreiben. Wir haben uns dafür entschieden, hin und wieder

über uns in der dritten Person zu schreiben. Diese Form der Kommunikation halten wir für lesbarer.

Wir haben die Genossenschaft als ein „lernendes Unternehmen“ beschrieben. Und Lernprozesse, das ist keine Frage, verlaufen nie gradlinig. Mitunter muss man in Kauf nehmen, dass etwas nicht gelingt oder dass sich die Dinge in unterschiedlichen Geschwindigkeiten entwickeln.

In Altona und in Umgebung leben noch viele Mitglieder, deren Familie über Generationen beim Altonaer Spar- und Bauverein wohnt. „Handfeste“ Leute, die auf eine Mieterhöhung mit „wat mutt, dat mutt“ reagieren. Sie wohnen Seite an Seite mit einer teilweise kritischen jungen Klientel. Diese ist zu nachhaltigen Protesten in der Lage, wenn ihr etwas nicht gefällt, zeigt sich aber auch aufgeschlossen und kreativ und durchaus bereit, sich für „ihre“ Genossenschaft einzusetzen. Vielen ihrer Mitglieder, aber vor allem diesen beiden Gruppen verdankt die Genossenschaft viel!

So unangenehm es am Anfang schien, sich ungewohnter Kritik zu stellen und fordern zu lassen, hat es sich doch als ausgesprochen positiv erwiesen, mit dieser Herausforderung umzugehen. Der damit verbundene Prozess, gemeinsam mit den Mitgliedern durchlaufen, hat viele Chancen eröffnet und Potenziale erkennen lassen, die sonst möglicherweise nicht genutzt hätten werden können.

Von diesem Prozess handelt unser Buch. Es handelt von der Zukunftswerkstatt und den Zukunftstagen, die die Mitarbeiter zusammengeschweißt haben. Es handelt von den Mitgliedern und einem neu gewonnenen Verhältnis zu ihnen. Es handelt von der Art, mit ihnen zu kommunizieren. Es handelt von Erfolgen und – wie könnte es anders sein – auch von Rückschlägen.

Ohne eine gute Kommunikation läuft nichts. Heute nimmt die Altona ihren Auftrag der Mitgliederförderung auch als Kommunikationsaufgabe wahr.

Kommunikation „an sich“ zu ergründen und Theorien vorzustellen, hatten wir dabei nicht im Sinn. Sie finden aber in diesem Buch Hinweise und Zitate von anderen, deren Theorien uns weitergeholfen haben, und von denen, die uns auf diesem Weg begleitet haben.

An dieser Stelle bedanken wir uns herzlich bei all denen, die uns mit Wort und Tat bei diesem Buch unterstützt haben. Ganz besonderer Dank gilt Elke Kunze, Holmer Stahncke, Anke Pieper und Roland Wegner.

Hamburg, im Oktober 2014,
Holger Kowalski, Bärbel Wegner