



# ONLINE-SEMINAR

## „Hilfe, wie gehe ich mit schwierigen und aggressiven Mietern um?“ - Praxisnahe Lösungsstrategien gegenüber schwierigen Mietern

Auch in der Wohnungswirtschaft kommt es leider immer öfters zu Situationen, in denen Mitarbeitende aggressiven und gewalttätigen Mietern und Interessenten gegenüberstehen. Die Erscheinungsformen von Aggressivität und Gewalt decken dabei ein großes Spektrum ab. Sie reichen von kontroversen Gesprächssituationen, einfachen Beschimpfungen, Anschreien und Beleidigungen über das Anspucken, Werfen von Gegenständen und Randalieren bis hin zu Gewaltszenarien, die das Eingreifen der Polizei erfordern. Diese Zwischenfälle verstärken bei Beschäftigten das Unsicherheitsgefühl und die Angst, am Arbeitsplatz selbst Opfer einer gewalttätigen Handlung zu werden.

Dieses Seminar soll die Teilnehmenden in die Lage versetzen, Gefahrenpotenziale realistisch einzuschätzen und die Bedeutung des eigenen Verhaltens auf aggressive Personen zu erkennen. Die Teilnehmenden lernen aber vor allem, sehr praxisnah mit sprachlichen und taktischen Elementen auf diese Situationen zu reagieren.

### Seminarinhalte

Folgende Themen erläutern wir u.a. in diesem Seminar:

#### Einleitung und Erwartungen der Teilnehmenden

#### Strukturelle Veränderungen im Wohnungsmarkt

- das Anspruchsniveau der Mieter
- Beschwerden und Mieterstreitigkeiten

#### Wahrnehmungstraining

- Bedeutung der verbalen und non-verbalen Kommunikation
- Wahrnehmung unter Stress

#### Aggressionen

- Ursachen und Formen von aggressivem Verhalten
- Aggression als interaktiver Prozess
- Realistische Gefahrenprognose

#### Lösungsstrategien

- Konfliktlösung durch Kommunikationstechniken (Konflikttraining)
- Taktische und situative Lösungsstrategien
- Umgang mit Stress
- Diskussion

#### Freiwillige Trainings

**19. November 2026**  
**von 10.00 Uhr bis ca. 16.30 Uhr**

**Teilnahmegebühr:**  
340,00 EUR  
(inkl. digitaler Seminarunterlagen)



Südwestdeutsche Fachakademie  
der Immobilienwirtschaft e.V.

## Referent



**Prof. Dr. Matthias Neu**

Diplom-Kaufmann, Hochschule Darmstadt