



Sicherheit und Umgang mit Gewalt im Mieteralltag – Theorie und Praxis

Die Mitarbeiter der Wohnungswirtschaft sind oft die ersten Ansprechpartner vor Ort: im Treppenhaus, im Keller, auf dem Hof oder in Wohnungen. Sie begegnen Menschen unter Druck: Streit im Haus, Frust über Nebenkosten, Angst vor Kündigung, Alkohol, Drogen oder psychische Ausnahmesituationen. Viele Konflikte beginnen klein – und eskalieren plötzlich.

Dieses Seminar vermittelt praxisnahe Strategien, um schwierige Situationen früh zu erkennen, Gespräche sicher zu führen und Konflikte professionell zu steuern. Ein Mix aus verständlicher Theorie und vielen Praxisfällen aus dem Alltag der Wohnungswirtschaft.

Die Teilnehmenden lernen, Menschen besser einzuschätzen, Konflikte früh zu erkennen und Gespräche souverän zu steuern.

Mehr Sicherheit im Auftreten. Mehr Klarheit im Gespräch. Mehr Handlungskompetenz im Alltag der Wohnungswirtschaft.

INHALT

- Eskalationsdynamiken verstehen – warum Gespräche plötzlich kippen
- Frühe Warnsignale erkennen: Mimik, Körpersprache, Distanzverhalten, Tonalität
- Gesprächsstrategien bei aggressiven oder emotional überlasteten Mietern
- Umgang mit Beschimpfungen, Drohungen und Provokationen
- Typische Persönlichkeitsmuster im Konflikt – und wie man darauf reagiert
- Umgang mit akuten Ausnahmesituationen (Alkohol, Drogen, psychische Krisen)
- Klar kommunizieren: Grenzen setzen ohne Eskalation
- Statusverhalten und Wirkung im Gespräch (hoch/neutral/tief)
- Stressreaktionen des eigenen Körpers verstehen und kontrollieren
- Praktische Fallanalysen aus dem Alltag der Wohnungswirtschaft

**WEITERBILDUNGS-
VERANSTALTUNG**
gemäß § 15b Abs. 1
MaBV

REFERENTIN **Kati Johannsen**
Profilerin, Instructor Self Defense & Coach, NLP-Trainerin, Mentaltrainerin, Traumaberaterin

ZIELGRUPPE Alle Interessenten

TERMIN **Donnerstag, 5. November 2026**, 09:00 Uhr bis 16:00 Uhr

ORT VSWG, Seminarraum, Antonstraße 37, 01097 Dresden

GEBÜHR 300 € für Mitglieder | 420 € für Nichtmitglieder

Ihre Ansprechpartnerin: Frau Cindy Habrom, Referentin Veranstaltungen und Weiterbildung unter Telefon: 0351 80701-22 bzw. habrom@vswg.de.
Sie erhalten für VSWG-Seminare immer eine schriftliche Bestätigung Ihrer Anmeldung.
Die Teilnahmeinformationen aus dem Bildungsprogramm gelten vollständig. Ausführliche Informationen finden Sie unter www.vswg.de.