

# Aggressive Mieter – was tun?

Bewirtschafter und Hauswarte haben viel mit Menschen zu tun. Meist verlaufen die Kontakte mit Mietern positiv. Doch manchmal gibt es unangenehme Situationen. Mit der richtigen Vorbereitung lassen sich Bedrohungen und Übergriffe vermeiden.



Bei einem Konflikt sollten zuerst die Ursachen geklärt werden: Welche Art von Konflikt liegt vor, und wie muss ich ihm begegnen (Bild:123rf.com).

TIAN WANNER\*

**RAHMENBEDINGUNGEN KLÄREN.** Der Umgang mit emotional aufgebrachten oder aggressiven Personen ist nicht immer einfach. Wenn die Emotionen beim Gegenüber hochkochen, kann es schwer sein, die professionelle Distanz zu wahren und sich selbst im Griff zu haben. Leider bereiten herkömmliche Ausbildungen oft nur unzureichend auf den Umgang mit solchen Situationen vor – oder noch schlimmer: Aufgrund der fehlenden praktischen Erfahrung der Dozenten werden nutzlose Werkzeuge vermittelt. Dabei lassen sich die benötigten Kompetenzen im Umgang mit emotionalisierten Menschen in kurzer Zeit aneignen.

Drei Themenbereiche sind besonders wichtig, um exponierte Mitarbeitende in einem strukturierten Trainingsprozess sicherer zu machen. Zuerst müssen die Rahmenbedingungen geklärt werden: Welcher Art von Konflikt kann und darf wie begegnet werden? Danach müssen die Möglichkeiten und Grenzen zielorientierter Kommunikation aufgezeigt werden. In einem letzten Schritt lernen die Teilnehmenden, wie sich aktiv vor Gewalt schützen können.

**VORGABEN UND ZIELE ABSTECKEN.** Jede menschliche Handlung ist in einen Rah-

men von rechtlichen, sozialen und individuellen Parametern eingebunden. Auch die Vorgehensweisen im Umgang mit aggressiven Menschen müssen sich daran orientieren. Neben gesetzlichen Vorgaben, wie sie im Strafrecht definiert sind, insbesondere dem Notwehrrecht, gibt es arbeitsrechtliche Aspekte, die das Handlungsspektrum einschränken können.

Auch die persönliche Einstellung des Individuums zum Thema Gewalt hat einen Einfluss auf die Handlungsoptionen, ebenso wie soziale Faktoren und Fragen der Imagepflege des Arbeitgebers. Je genauer geklärt ist, wie weit der Handlungsspielraum des einzelnen Mitarbeiters geht, desto sicherer ist er in der Ausübung seiner Arbeit.

Falls keine klaren Richtlinien darüber bestehen, ist es empfehlenswert, sich über mögliche Vorfälle Gedanken zu machen. Was könnte im Umgang mit aggressiven Mietern passieren? Was ist die Aufgabe unserer Mitarbeitenden, ab wann sind sie zum Rückzug oder zur Offensive berechtigt? Wie stellt man als Arbeitgeber eine angemessene Unterstützung in Konfliktsituationen sicher? Die Klärung dieser Fragen ist eine wichtige Voraussetzung für situationsadäquates Handeln.

## KONFLIKTKOMMUNIKATION UND DEESKALATION.

Konflikte können aus einer gestörten Kommunikation entstehen, aber auch aus dem falschen Gebrauch von Kritik sowie aufgrund von unterschiedlichen Zielen und Interessen. Kommunikationsstörungen haben ihre Ursache oft in einem oder mehreren der folgenden Faktoren:

- unterschiedliches Verständnis von Worten und Gesten
- unterschiedliche Vorerfahrungen respektive kulturelle und soziale Hintergründe
- unterschiedliche Stimmungslagen
- unterschiedliche Erwartungen an das Gegenüber.

Mit den richtigen Kommunikationstechniken helfen Sie Ihrem Gesprächspartner dabei, die benötigte Ruhe zu bekommen und ein gemeinsames Verständnis zu schaffen. Dies ist eine notwendige Voraussetzung, um miteinander zu einer Lösung zu kommen.

Kritik wird oft als Vorwurf geäußert, beziehungsweise als Beleidigung verstanden. Dadurch geht der Gesprächspartner in einen Gegenangriff über, statt sich sachlich mit dem Geäußerten auseinanderzusetzen. Deshalb macht es Sinn, Kritik möglichst konkret, lösungsorientiert und aus der Ich-Perspektive auszusprechen. Es sollte eine gewünschte Verhaltensweise geäußert werden, ohne auf den Adressaten als Person zu zielen.

Als Mitarbeitender einer Immobilienfirma verfolgt man oft andere Interessen als die Mieter. Zielführend wäre es, wenn man auch im Konflikt Lösungen findet, die für beide Seiten annehmbar sind. Auch hier ist eine klare eigene Position von Vorteil, kann jedoch bei einem emotionalisierten Gegenüber zu weiterer Abwehr und Aggression führen.

Verschiedene Kommunikationstechniken helfen dabei, das Gegenüber abzuholen und auf die eigene Spur zu bringen. Das Spektrum geht hier von sanfter und wertschätzender Kommunikation bis hin zu klaren und eindeutigen Anweisungen, um eine weitere Eskalation zu verhindern. Doch die Struktur der verwendeten Sprache und die Verwendung der Worte ist nur eine Ebene. Ebenso ist die Stimmlage trainierbar und der Ausdruck des Körpers. Gerade in Konfliktsituationen hat die Körpersprache einen sehr grossen Einfluss auf den Ausgang der Interaktion.

### BEDROHUNGS- UND GEWALTMANAGEMENT.

Wenn eine Situation zunehmend eskaliert und ein Rückzug nicht möglich ist, gilt es, die Situation räumlich, kommunikativ und mental zu kontrollieren. Somit spielt die Positionierung, die Körperhaltung und das Distanzverhalten eine zentrale Rolle. Wenn diese Faktoren mit einer eindeutigen und starken Kommunikation einhergehen, lässt sich ein weiteres Hochfahren des Gegenübers meist vermeiden.

Der Angst vor zwischenmenschlicher Aggression ist gemäss verschiedener Untersuchungen die grösste Angst von Menschen. Dabei spielen weder Hintergrund noch Herkunft einer Person eine Rolle. Es liegt eine sehr grosse Kraft darin, sich dieser Angst zu stellen und festzustellen, dass man auch in einer eigent-

lich schlimmen Situation handlungsfähig bleiben kann und nicht zum Opfer werden muss. Dafür gibt es einfache und effektive Techniken zum Schutz vor körperlichen Übergriffen und Gewalt.

Um die grundlegenden Prinzipien zu verstehen, ist kein langes Training nötig. Schon in wenigen Stunden lassen sich die Grundlagen zum erfolgreichen Selbstschutz legen, mit denen sich Immobilienbewerter und Hauswarte im Ernstfall erfolgreich schützen können.

**PROBLEM ANERKENNEN, LÖSUNG FINDEN.** Um ein Problem lösen zu können, muss man es erst kennen. Da Gewalt und Aggressionen für viele Menschen fremd sind, können sie sich nicht vorstellen, wie man damit am besten umgeht. Dabei vermittelt ein professionelles Training die be-

nötigten Kompetenzen und ermöglicht Menschen aus exponierten Berufsgruppen schon nach kurzer Zeit, im Umgang mit ihren Kunden gelassener und selbstsicherer zu werden. Konfliktkommunikation, Deeskalation und Selbstschutz ist lernbar. Es ist im Interesse von Immobilienunternehmungen, ihre Mitarbeitenden auf unangenehme Situationen angemessen vorzubereiten. Sie kommen damit ihrer Verantwortung als Arbeitgeber nach und stellen sicher, dass ihr Image in der öffentlichen Wahrnehmung positiv bleibt. ●



**\*TIAN WANNER**

Der Autor ist Trainer von Functional Fighting, einer führenden Ausbildungsstätte für Konfliktmanagement, Deeskalation und Selbstschutz. [www.functionalfighting.ch/b2b](http://www.functionalfighting.ch/b2b)

ANZEIGE



Universität  
Zürich<sup>UZH</sup>

CUREM Kompaktkurse:

- Urban Psychology
- Immobilienbewertung
- Portfolio- und Assetmanagement
- Indirekte Immobilienanlagen und Separate Accounts

## Lernen, wie Gebautes erlebt und belebt wird: Kompaktkurs Urban Psychology.

Anmeldeschluss: 9. Februar 2018

**CUREM – Bildung für die Immobilienwirtschaft**

Center for Urban & Real Estate Management, Telefon 044 208 99 99 oder [www.curem.uzh.ch](http://www.curem.uzh.ch)