



Präsenz-  
Tagesseminar  
Konflikt-  
Kommunikation  
16.02.2023

# Konflikt-Kommunikation

Vom Machtkampf zur Problemlösung

Donnerstag, 16. Februar 2023  
Zürich Marriott Hotel,  
Neumühlequai 42, 8006 Zürich



## Zum Inhalt

In der Immobilienbranche gehören Kontakte zu Mietern, Eigentümern, Dienstleistern und Kollegen zum Alltag. Doch wo Menschen zusammenkommen, gibt es oft verschiedene Interessen. Deshalb kommt es immer wieder zu Konflikten. Wenn diese von starken Emotionen getragen werden, besteht die Gefahr der Eskalation. Konstruktive Lösungen scheinen dann kaum mehr möglich zu sein.

Am Seminar Konflikt-Kommunikation lernen Sie...

- > Welche Konflikt-Arten es gibt
- > Welcher Konflikt-Typ Sie sind
- > Wie Konflikte entstehen und wie Sie diese auflösen
- > Ihre Emotionen auch im Konflikt im Griff zu haben
- > Praxisorientierte Vorbereitung für Konfliktsituationen
- > Konstruktive Durchführung von Konfliktgesprächen

Dieses Seminar konzentriert sich auf die Kommunikation als Lösungsmittel für Konflikte. Es kann alleinstehend besucht werden oder als Ergänzung zum Seminar «Umgang mit auffälligen und aggressiven Mietern», welches die Gewaltprävention und das Verhindern von Übergriffen beinhaltet.

## Zielpublikum

Immobilienbewirtschaftlerinnen und -bewirtschafter, Hauswarte, Fachkräfte aus dem gesamten Immobilienbereich sowie Personen, welche sich generell für Kommunikation und Konfliktmanagement interessieren.

## Referent



**Tian Wanner**

Trainer für Konfliktkommunikation und Selbstschutz

Functional Prevention, Die Starkmacher GmbH, Zürich  
[www.functionalprevention.ch](http://www.functionalprevention.ch)

# Programm

ab 08.30 Empfang mit Kaffee und Gipfeli

09.00 Warum ist Konflikt-Kommunikation relevant

- > Menschliche Interaktion: Miteinander – nebeneinander – gegeneinander
- > Theorieteil über Konflikte und Merkmale
- > Das eigene Konfliktverhalten

Wie funktioniert Konflikt-Kommunikation

- > Konflikt-Kommunikation nach Rory Miller
- > Konfliktursachen kennen lernen
- > Grundhaltungen im Konflikt
- > Neurologische Ebenen

12.30–13.30 Mittagessen/Stehlunch

Techniken zur Konflikt-Kommunikation

- > Körpersprache
- > Verbale Sprache
- > Sprachtechniken
- > Umgang mit Emotionen
- > Übungen zu Konfliktgesprächen

ca. 17.00 Ende

Eine Kaffeepause wird jeweils am Vor- und Nachmittag eingeschaltet.

## Seminarhotel

Zürich Marriott Hotel

Neumühlequai 42, 8006 Zürich

+41 44 360 70 70

<https://www.marriott.de/hotels/travel/zrhdt-zurich-marriott-hotel/>

## Seminarbeitrag (inkl. MwSt.)

Fr. 783.– (SVIT-Mitglieder), Fr. 972.– (übrige Teilnehmende) inkl. MWST.

Darin inbegriffen sind: Seminarunterlagen, Pausengetränke und Stehlunch/Mittagessen.

## An- bzw. Abmeldekonditionen

Die Teilnehmerzahl ist beschränkt. Die Anmeldungen werden in chronologischer Reihenfolge berücksichtigt.

Kostenfolge bei Abmeldung: Eine Annullierung (nur schriftlich) ist bis 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn kostenlos möglich, bis 7 Tage vorher wird die Hälfte der Teilnehmergebühr erhoben. Bei Absagen danach wird die volle Gebühr fällig. Ersatz-Teilnehmende werden ohne zusätzliche Kosten akzeptiert.

Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor.

SVIT School AG

Maneggstrasse 17

CH-8041 Zürich

Telefon +41 44 434 78 98

E-Mail [school@svit.ch](mailto:school@svit.ch)

Website [www.svit-school.ch](http://www.svit-school.ch)