



SVIT
SCHOOL

Präsenz-
Tagesseminar
SVIT School
ZH-Green City

Konflikt-Kommunikation

Vom Machtkampf zur Problemlösung

Dienstag, 29. April 2025

09:00 – 17:00 Uhr



EDUQUA

SVIT School AG

Greencity

Maneggstrasse 17

8041 Zürich

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...

- > Konflikte frühzeitig zu erkennen und ihre Ursachen sowie Eskalationsstufen zu verstehen.
- > Effektive Deeskalationstechniken, um schwierige Gespräche mit Mietern und Stockwerkeigentümern souverän zu führen.
- > Konstruktives Feedback geben und annehmen, um Spannungen im Team, zwischen Bewirtschaftung und Hauswartung oder mit Kunden zu entschärfen.
- > Souverän mit Angriffen und Provokationen umgehen, ohne sich persönlich angegriffen zu fühlen oder die Kontrolle zu verlieren.
- > Praktische Gesprächsstrategien anwenden, um Beschwerden, Forderungen und Eskalationen professionell zu managen.

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 -bewirtschaftler, 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

Programm

ab 08:30 Uhr

Begrüßungskaffee

09:00 Uhr

- > Einführung: Konflikte als Teil des Alltags
- > Psychologie des Konflikts: Um was geht es?
- > Deeskalation: Heisse Konflikte entschärfen

12:00–13:15 Uhr

Mittagessen/Stehlunch

- > Feedback geben: Konflikte gemeinsam klären
- > Feedback empfangen: Souverän mit Kritik umgehen
- > Umgang mit Angriffen & Provokationen
- > Reflexion & Abschluss

ca. 17:00 Uhr

Ende

Eine Kaffeepause jeweils am Vor- und Nachmittag.

Durchführungsort

SVIT School AG

Maneggstrasse 17

8041 Zürich

www.svit.ch/de/svit-school/standort

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

Website www.svit-school.ch