



SVIT  
SCHOOL

Präsenz-  
Praxisseminar  
inkl. Stehlunch/  
Mittagessen

# Umgang mit auffälligen und aggressiven Mietern

Theorie und Praxis für Deeskalation und Selbstschutz

31. Oktober 2024  
09.00–16.30 Uhr



EDUQUA

Hotel Sedartis  
Bahnhofstrasse 16  
8800 Thalwil

## Inhalt

Fachleute aus dem Immobilienbereich, insbesondere Bewirtschafterinnen und Bewirtschafter sowie Hauswarte, haben bei der Ausübung ihrer täglichen Aufgaben mit unterschiedlichen Menschen zu tun.

Gewisse Mieter können sehr konfliktgeladen reagieren und eine grosse Herausforderung darstellen. Mit geeigneten Kommunikationstechniken und sicherem Auftreten können Eskalationen vermieden und Aufträge zufriedenstellend abgeschlossen werden.

Durch das praxisorientierte Training in Deeskalation und Gewaltprävention werden die Teilnehmer in ihrer täglichen Arbeit sicherer. Sie lernen, sich auch in unangenehmen Situationen frühzeitig situationsgerecht zu verhalten, klare Grenzen zu setzen und Übergriffe zu verhindern. Das Seminar beinhaltet ebenfalls die Abwehr von körperlicher Gewalt.

## Zielpublikum

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

## Referent



### **Tian Wanner**

Trainer für Gewaltprävention und Selbstschutz

Functional Prevention, Zürich

[www.functionalprevention.net](http://www.functionalprevention.net)

# Programm

ab 08.30 Uhr

Empfang mit Kaffee und Gipfeli

09.00 Uhr

Theoretische Grundlagen

- > Grundlagen der Kommunikation kennen lernen
- > Die drei Wirkungsebenen der Kommunikation
- > Körperliche und psychische Reaktionen auf Bedrohungen und bei Übergriffen
- > Konfliktodynamiken im Umgang mit Mietern

Körper, Stimme und Worte als effektives Werkzeug

- > Starke Körpersprache entwickeln
- > Körperliche Grenzen setzen
- > Positionierung und Bewegung im Raum
- > Distanzkontrolle sichern
- > Klare Anweisungen geben
- > Weitere Eskalation verhindern oder Rückzug antreten

12.15 Uhr

Mittagessen/Stehlunch

13.30 Uhr

Aktiver Selbstschutz/Konfliktmanagement

- > Sich abgrenzen, körperliche Grenzen setzen
- > Selbstsicherheit stärken

Deeskalation und Gewaltprävention in Theorie und Praxis

- > Kommunikationstechniken zur Beruhigung von aufgebrachten Mietern

Praktischer Selbstschutz

- > Effektive Techniken zur körperlichen Verteidigung
- > Verteidigung gegen Griffe und Festhalteversuche
- > Abwehr und Flucht bei körperlichen Übergriffen

Ca 16.30 Uhr

Ende

Eine Kaffeepause wird jeweils am Vor- und Nachmittag eingeschaltet.

## Durchführungsort

### Hotel Sedartis

Bahnhofstrasse 16

8800 Thalwil

+41 43 388 33 00

<https://sedartis.ch/kontakt-anfahrt/>

## Kosten und Leistungen

CHF 783.– (SVIT-Mitglieder), CHF 972.– (übrige Teilnehmende)

inkl. Mehrwertsteuer, Seminarunterlagen, Pausengetränke und 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

+41 44 434 78 98

[school@svit.ch](mailto:school@svit.ch)

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