

1.2 Konfliktbehaftete Mietergespräche

Eine große Herausforderung im Arbeitsalltag von Mitarbeitern in Wohnungsunternehmen stellen Gespräche dar, die in irgendeiner Weise konfliktbehaftet sind. Dies sind Gespräche, in denen die Interessen des Unternehmens, welches der Mitarbeiter vertritt, von denen des Gesprächspartners abweichen, in denen jedoch eine Einigung für die weitere Zusammenarbeit notwendig ist.

Zu konfliktbehafteten Gesprächen gehören beispielsweise solche, in denen sich ein Mieter über irgendeinen Umstand beschwert, oder Gespräche, in denen ein Mieter zur Einhaltung vertraglicher Regelungen aufgefordert werden muss. Aber auch Gespräche, in denen der Mieter Wünsche äußert, die seitens des Wohnungsunternehmens nicht erfüllt werden können, werden häufig als konfliktbehaftet empfunden.

Das Seminar richtet sich an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Wohnungsunternehmen, die vor diesem Hintergrund ihre kommunikativen Kenntnisse und Fähigkeiten erweitern wollen.

In einem vertraulichen Zusammenhang bietet das Seminar den Teilnehmern die Möglichkeit, ihr bisheriges Kommunikationsverhalten gemeinsam mit anderen Teilnehmern zu reflektieren und weiterzuentwickeln.

Einführung

- Kennenlernen der Teilnehmer
- Bisherige Erfahrungen der Teilnehmer aus konfliktbehafteten Gesprächen
- Klärung der Erwartungen der Teilnehmer

Wahrnehmung und Vorstellungen

- Wirksamkeit des vorliegenden Seminars
- Bestimmung des Verhaltens durch Wahrnehmung und Vorstellungen
- Selbsterfüllende Prophezeiungen
- Bedeutung von Selbst- und Fremdbild

Kommunikation

- Grundlagen der Kommunikation
- Kommunikationsmodelle
- Hörgewohnheiten und Hörfallen

Gesprächsführung allgemein

- Gesprächsvorbereitung
- Gesprächsklima
- Gesprächsführung durch Fragen
- Vorstellungen des Gesprächspartners durch aktives Zuhören ergründen
- Anschauliche Darstellung
- Themenwechsel einleiten
- Umgang mit Negativem

Umgang mit Beschwerden

- Druck erzeugt Gegendruck
- "Dampf ablassen"
- Hineinversetzen in den Gesprächspartner

- Gesprächsführung
- Vereinbarungen
- Erledigungskontrolle

Umgang mit Mieterversäumnissen

- Positiver Gesprächseinstieg
- Gesprächsführung
- Entwicklung von Lösungsvorschlägen
- Vereinbarungen
- Erledigungskontrolle

Umgang mit "unerfüllbaren" Wünschen

- Erforschung von Hintergründen
- Darstellung der eigenen Situation
- Eruierung von Kompromissvorschlägen
- Vereinbarungen

Trainingsabschluss

- Ergebnisschwerpunkte und Ziele für die Führung konfliktbehafteter Gespräche
- Sicherstellung des Seminartransfers
- Teilnehmerfeedback

Zielgruppe

- Mitarbeiter und Führungskräfte mit Kundenkontakt

Empfohlene Dauer

- 1 Tag

Empfohlene Teilnehmerzahl

- 8 bis 15 Personen