

**Einleitung**

Arbeitskreis großer Wohnungsunternehmen (AGW)  
Arbeitskreis Personal und Organisation  
16. und 17.03.2005 in Leipzig

**Ursachen  
zunehmender  
Aggressivität**

**Prof. Dr. Matthias Neu:**

**Personalpolitische Hilfe-stellungen  
bei aggressivem Mieterverhalten**

**Auswirkungen**

**Personalpol.  
Lösungs-  
möglichkeiten**

**Fazit**

## Einleitung

### **Prof. Dr. Matthias Neu** **Seit 1993 Prof. für Betriebswirtschaftslehre** **an der Fachhochschule Darmstadt**

## Ursachen zunehmender Aggressivität

- Studium und Promotion Universität Würzburg
- Marketing Deutsche Lufthansa AG
- Marketingleiter Deutsche Bau- und Bodenbank AG

## Auswirkungen

- **Seminare für die Wohnungswirtschaft**
  - Gekonnter Umgang mit Mietern
  - Beschwerde- und Konflikttraining
  - Umgang mit aggressiven und schwierigen Mietern
  - Verhalten am Telefon
  - Mit guten Texten besser verkaufen
  - Erfolgreiches Forderungsmanagement
  - Mieterbefragungen
  - Marketing und Vermietungsworkshop

## Personalpol. Lösungs- möglichkeiten

## Fazit

## Einleitung

## Wohnungsmarkt heute:

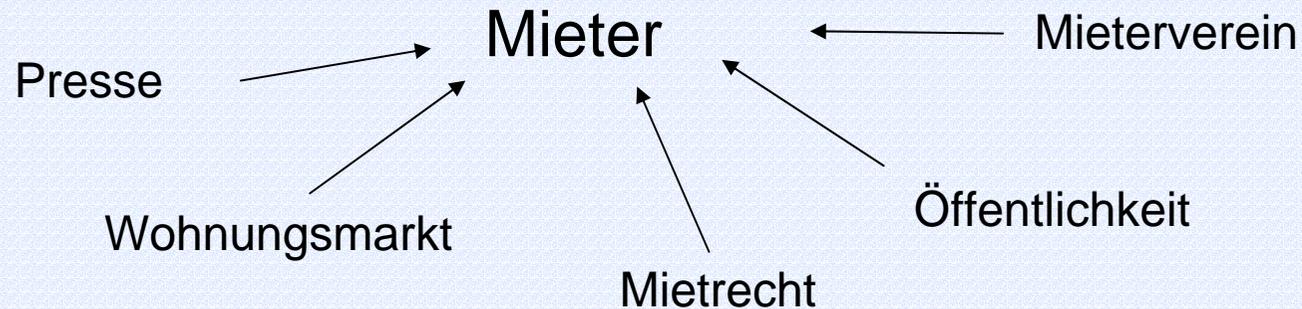
Ursachen  
zunehmender  
Aggressivität

Wohnungsunternehmen  
Mitarbeiter



Auswirkungen

Personalpol.  
Lösungs-  
möglichkeiten



Fazit

## Einleitung

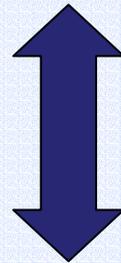
Ursachen  
zunehmender  
Aggressivität

Auswirkungen

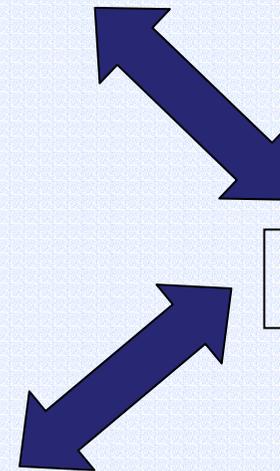
Personalpol.  
Lösungs-  
möglichkeiten

Fazit

Hausverwalter



Hausmeister



Techniker

Der Hausmeister ist erster und wichtigster Ansprechpartner für den Mieter !

Wichtig: gute Information und Kommunikation zwischen allen!

Einleitung

**Ursachen  
zunehmender  
Aggressivität**

Auswirkungen

Personalpol.  
Lösungs-  
möglichkeiten

Fazit

**Beschwerden der Mieter  
werden immer aggressiver und  
zum Teil auch mit Gewalt  
vorgebracht !**

Einleitung

**Ursachen  
zunehmender  
Aggressivität**

Auswirkungen

Personalpol.  
Lösungs-  
möglichkeiten

Fazit

## Themen aus der Hausordnung

- Treppenhausreinigung (große und kleine Hausordnung)
- Ruhestörung
- Tierhaltung
- Mülltrennung
- Gegenstände im Gemeinschaftseigentum
- Geruchsbelästigung (z.B. Grillen)

## Themen aus der Technik

- Technischer Mangel in der Wohnung
- Schimmelbildung
- Parabolantenne
- Wohnungsvorabnahme und – abnahme
- Modernisierung

## Miete und Betriebskosten

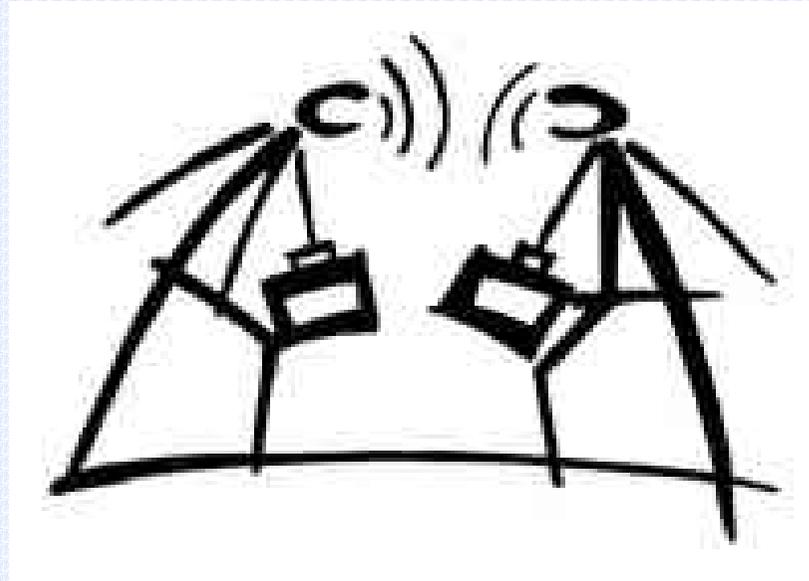
**Einleitung**

**Ursachen  
zunehmender  
Aggressivität**

Auswirkungen

Personalpol.  
Lösungs-  
möglichkeiten

**Fazit**



**Schnell gibt ein Wort das andere und eine Sache eskaliert.**

**Bitte denken Sie daran:**

- **Konflikte können nur in der Sachebene gelöst werden!**
  - **Wir können uns unsere Mieter nur bedingt aussuchen.**
- Versuchen Sie, dass Ihre Mitarbeiter durch Ihr Verhalten deeskalierend auf die Situation einzuwirken.**

# Eskalation früh verhindern

Die die einen ist es die Schlüsseltechnologie des 21. Jahrhunderts mit revolutionä

## Gewalt eskaliert im Alltag – "El

Gus Van Sant geht dem Columbine-Massaker a

Charles Martig

Die Debatte über digitalisierte Gewalt in Kinofilmen

## Busfahrer leben gefährlich

immer mehr aggressive Fahrgäste: 3 000 BVG-Mitarbeiter müssen zum Deeskalationstraining

Der Fahrgast ist wütend. Als die Busfahrerin die vordere Tür ihres Linienbusses öffnet brüllt er: "Woher kommst du denn jetzt her?" Die Fahrerin

## Bedrohung durch Gewalt



Die Gewaltbereitschaft nimmt zu. CoProtect gibt Sicherheit.

Gewalt am Arbeitsplatz: körperliche Gewalt und die Androhung

## Sie fürchten gewaltsame Angriffe

Die Arbeitsagenturen rechnen angesichts der Einführung von ALG II mit gewaltsamen Ausschreitungen. In Thüringen sollen Polizeikontrollen für mehr Sicherheit sorgen. Agenturen bereiten sich wenige Wochen vor der Einführung des neuen Gesetzes auf das Schlimmste vor. Wie das Nachrichtenmagazin

## BVG-Fahrer mit Nothammer verprügelt

Opfer im Gesicht verletzt - Täter flüchtete unerkannt  
Die Aggressivität gegen Busfahrer der BVG nimmt nicht ab. Es verläuft ein Tag, an dem ein Fahrer nicht beleidigt, bespuckt, beschimpft oder geschrien wird. Am Sonntag. Am Sonntagmorgen hatte es e

### Angst vor Gewalt

Der Boom privater Sicherheitsdienste

Berlin, Frankfurt, Neustadt an der Weinstraße:

## Diese Brutalität ist kaum zu überbieten"

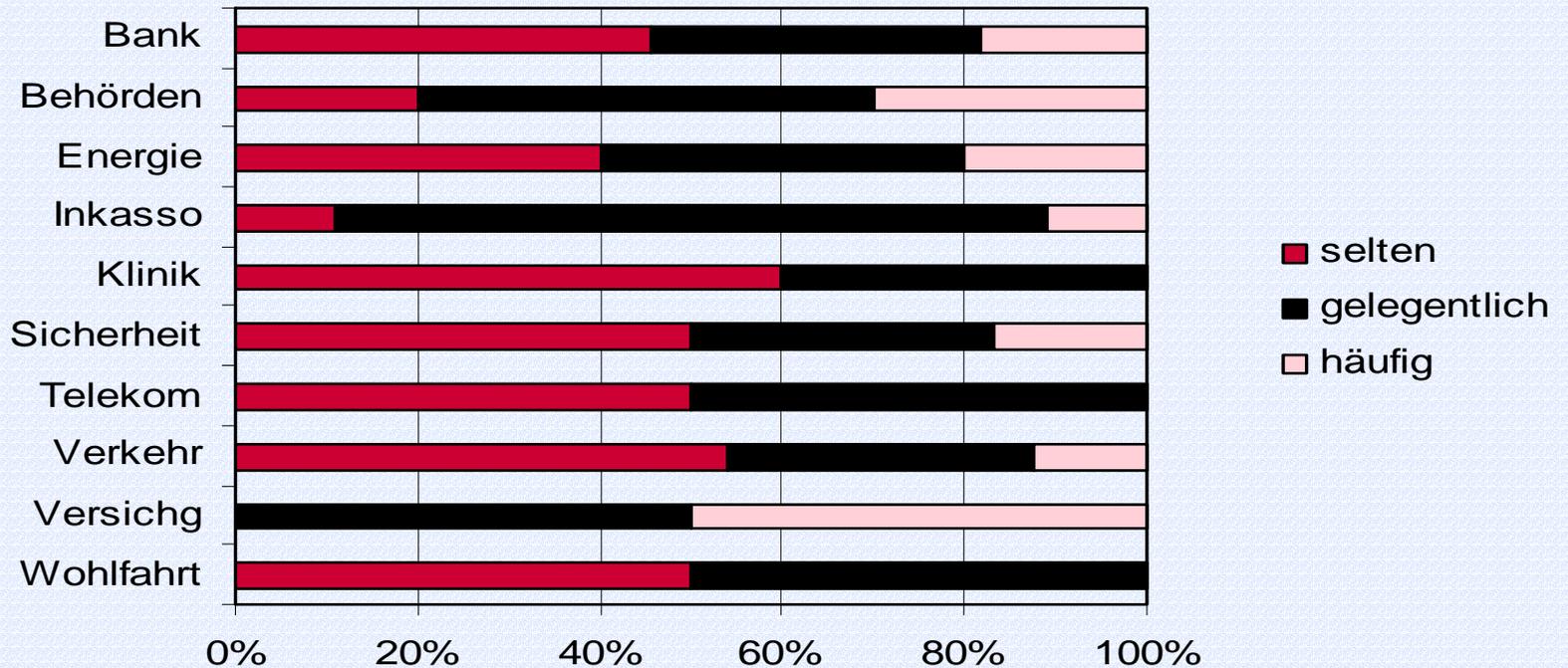
Dortmunder Schwurgericht: 13 Jahre Haft für tödliche Hammer-Attacke

Noch am Tag vor seinem Tod war der 35-jährige Versicherungsvertreter mit seiner

Einleitung

## Wie häufig treten Konfliktsituationen in einzelnen Branchen auf?

**Ursachen zunehmender Aggressivität**



Auswirkungen

Personalpol. Lösungsmöglichkeiten

Fazit

Einleitung

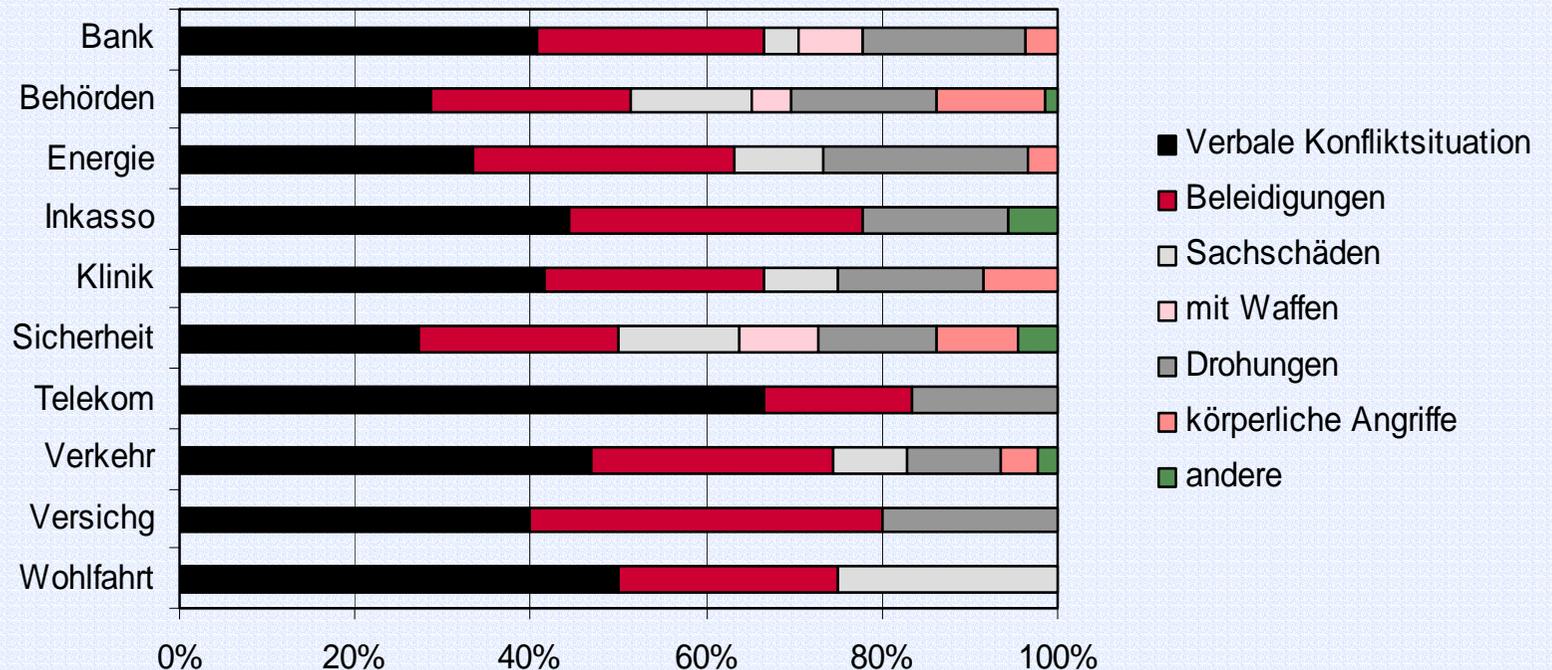
**Ursachen  
zunehmender  
Aggressivität**

Auswirkungen

Personalpol.  
Lösungs-  
möglichkeiten

Fazit

## In welcher Form wird die Aggressivität vorgetragen?



Einleitung

**Ursachen  
zunehmender  
Aggressivität**

Auswirkungen

Personalpol.  
Lösungs-  
möglichkeiten

Fazit

## Ursachen für das aggressive Verhalten der Mieter:

- ⇒ **Frustrationstheorie**
- ⇒ **Triebtheorie**
- ⇒ **Lerntheorie**
- ⇒ **Stress**

Einleitung

Ursachen  
zunehmender  
Aggressivität

**Auswirkungen**

Personalpol.  
Lösungs-  
möglichkeiten

Fazit

## Auswirkungen auf das Wohnungsunternehmen:

- Verunsicherte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Krankheit und Verletzungen
- Erhöhte Personalkosten
- Erhöhtes Beschwerdeaufkommen
- Wegzug von guten Mietern
- Imageverlust

Einleitung

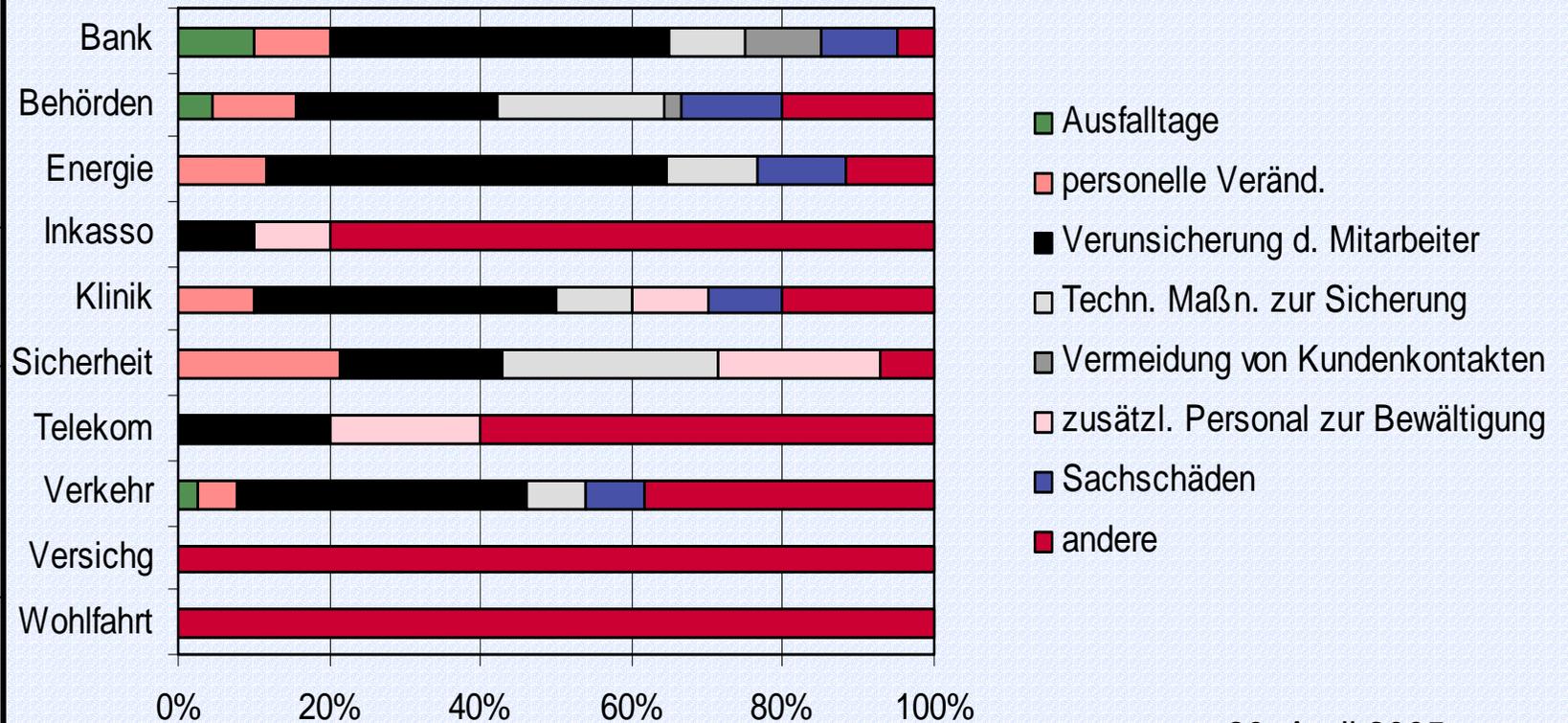
## Auswirkungen auf andere Branchen:

Ursachen  
zunehmender  
Aggressivität

### Auswirkungen

Personalpol.  
Lösungs-  
möglichkeiten

Fazit



Einleitung

Ursachen  
zunehmender  
Aggressivität

Auswirkungen

**Personalpol.  
Lösungs-  
möglichkeiten**

**Fazit**

## Allgemeine Lösungsmöglichkeiten

- Stärkung und Schulung des Personals
- Systematisches und taktisches Vorgehen
- Verbesserung der sprachlichen Kompetenzen
- Verbesserung des Konfliktmanagements
- Organisatorische und technische Maßnahmen
- Stärkung des Selbstbewusstseins
- Unterstützung

Einleitung

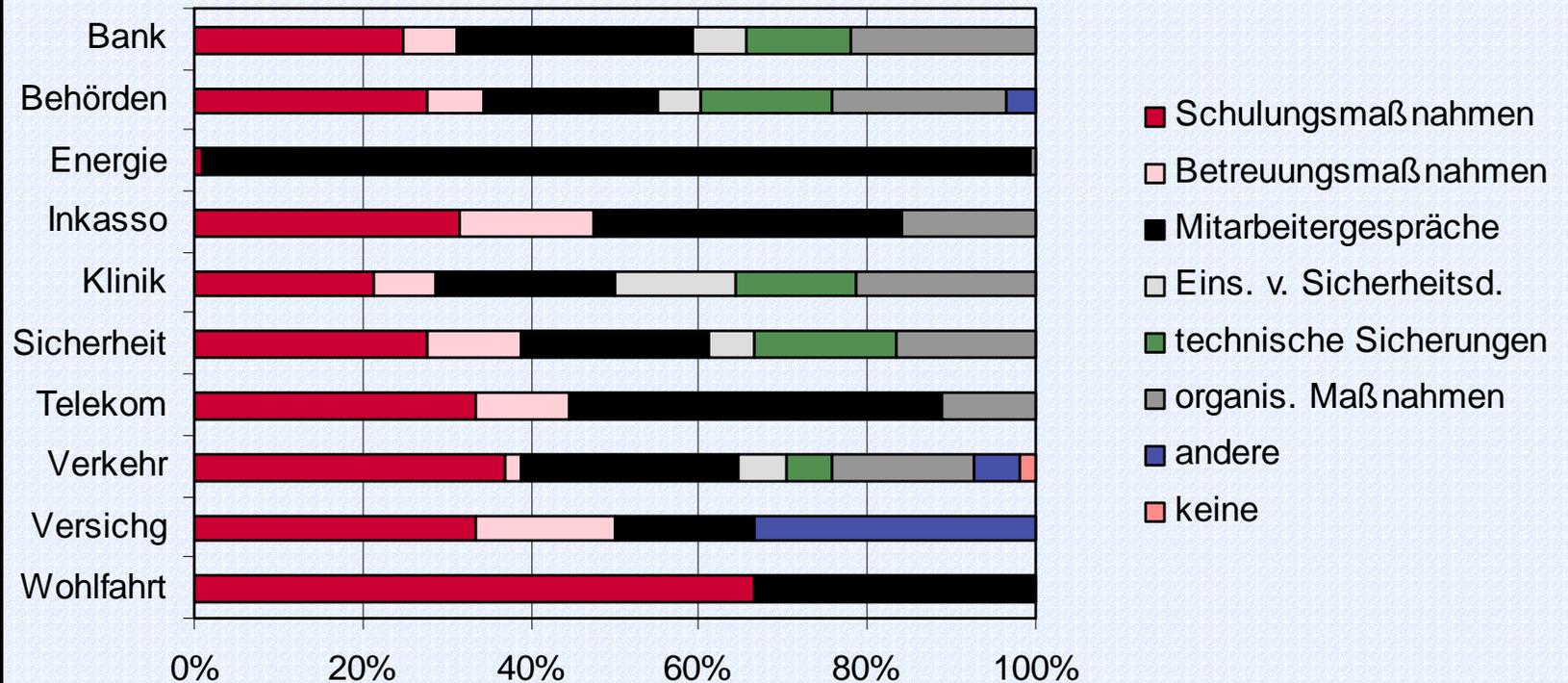
## Welche Maßnahmen setzen Sie ein, um Mitarbeitern im Umgang mit aggressiven Kunden zu helfen?

Ursachen zunehmender Aggressivität

Auswirkungen

**Personalpol. Lösungsmöglichkeiten**

Fazit



Einleitung

Ursachen  
zunehmender  
Aggressivität

Auswirkungen

**Personalpol.  
Lösungs-  
möglichkeiten**

Fazit

## Einige taktische Lösungsmöglichkeiten:

- mentale Einstellung
- Wahrnehmung erweitern
- selbstsicheres und besonnenes Auftreten
- Raumbeherrschung
- Fluchtwege berücksichtigen
- Rückzug
- professionelle Hilfe einfordern (2. Person, Polizei)
- Sicherheitsaspekte berücksichtigen
- etc.

|   |  |
|---|--|
| <p>Einleitung</p>                               | <p><b>Einige Sprachliche Lösungsmöglichkeiten:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trennen Sie Person und Sache</li> <li>• Löschen Sie Beleidigungen</li> <li>• Bleiben Sie ruhig und hören Sie aktiv zu</li> <li>• Zeigen Sie Verständnis für die Situation des Mieters</li> <li>• Stellen Sie gezielt Fragen</li> <li>• Binden Sie den Mieter aktiv in die Lösung ein</li> <li>• Bieten Sie Hilfen und Alternativen an</li> <li>• Formulieren Sie so, dass Ihr Mieter Sie versteht</li> <li>• Argumentieren Sie mit Beispielen und ohne Vorwürfe</li> </ul> <p>⇒ <b>Bleiben Sie bitte höflich, verbindlich und vor allem konsequent!!</b></p> |
| <p>Ursachen zunehmender Aggressivität</p>       |  |
| <p>Auswirkungen</p>                             |  |
| <p><b>Personalpol. Lösungsmöglichkeiten</b></p> |  |
| <p>Fazit</p>                                    |  |
|   | <p style="text-align: right;">17 <span style="margin-left: 200px;">20. April 2005</span></p>   |

Einleitung

Ursachen  
zunehmender  
Aggressivität

Auswirkungen

Personalpol.  
Lösungs-  
möglichkeiten

**Fazit**



**Fazit**

Einleitung

Ursachen  
zunehmender  
Aggressivität

Auswirkungen

Personalpol.  
Lösungs-  
möglichkeiten

**Fazit**

**Kontakt:  
Prof. Dr. Matthias Neu  
Gutwerkstr. 57  
63743 Aschaffenburg  
Tel. (06021) 91121  
dr.neu@t-online.de**