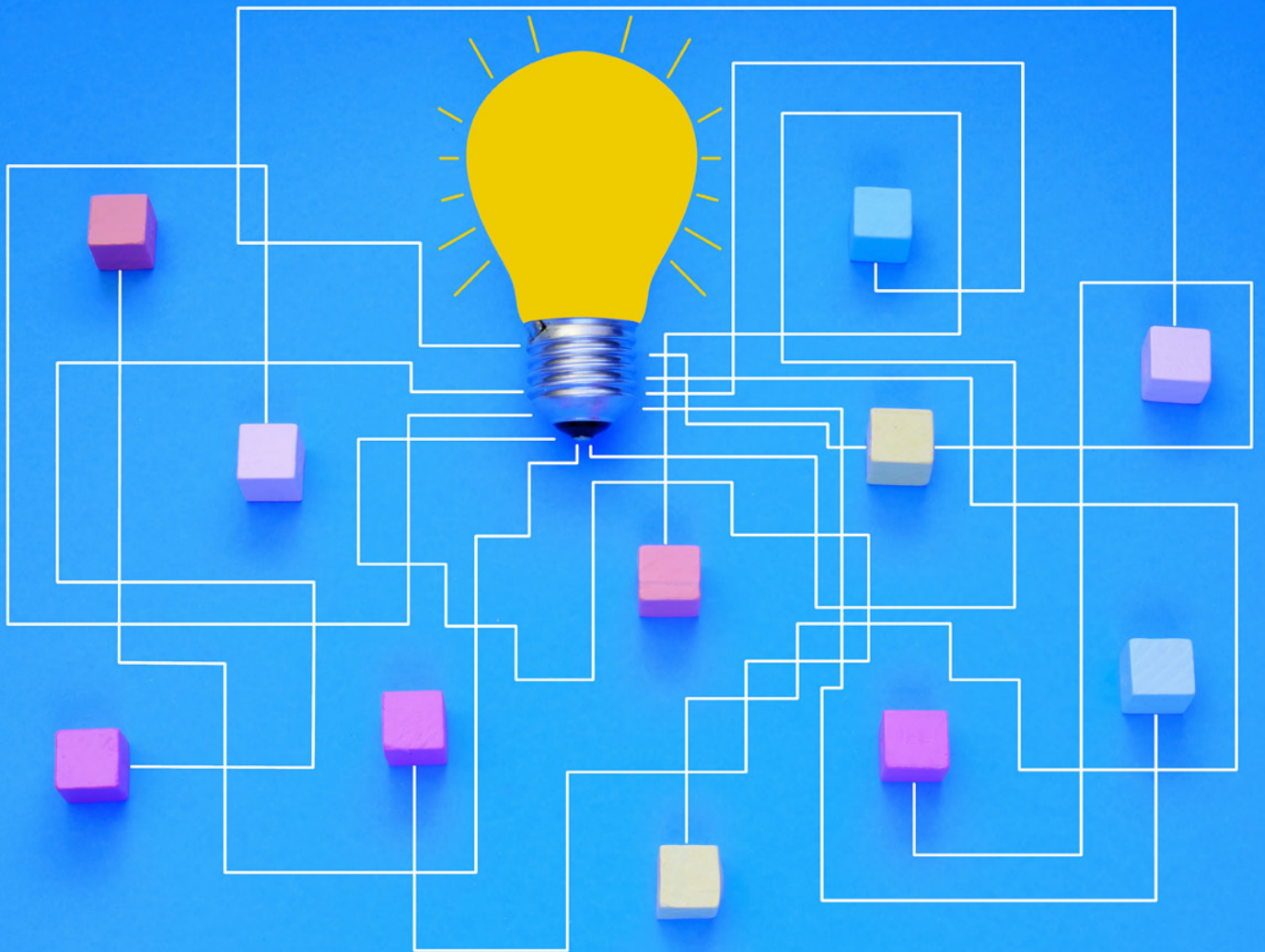


# VDIVAKTUELL

01/02|26 / 8,- € / 83480

Das Fachmagazin für die Immobilienverwaltung



## Intelligent gelöst

Mehr Prozesseffizienz für Jahresabrechnung & Eigentümerversammlungen

### Systemstress

Immobilienverwaltungen  
unter Druck

### Blackout

Stromausfall –  
was nun?

### Werterhalt

Energieeffizienz  
als Preisfaktor

# 7 Tipps

## für die erfolgreiche Leitung von Eigentümerversammlungen

**D**ie gute Nachricht zuerst: Die Mehrzahl der Eigentümer weiß Ihre Verwaltungstätigkeiten zu schätzen und ist dankbar, einen Profi an ihrer Seite zu wissen. In Erinnerung bleiben allerdings immer die Personen, die provozierend, überheblich oder störend auftreten. Konzentrieren Sie sich auf die mindestens 90 Prozent aller Eigentümer, die Ihnen zugewandt sind.

### 1 Positives Mindset

Was geht Ihnen durch den Kopf, wenn Sie an die nächste Versammlung denken? So etwas wie „hoffentlich wird es nicht zu schlimm“ oder „mal schauen, was Frau/Herr XY wieder Negatives anzumerken hat“? Hilft uns diese negative Einstellung? Nein, tatsächlich nicht. Aus der Psychologie wissen wir, dass wir das erhalten werden, was wir bewusst oder unbewusst erwarten (die sich selbst erfüllende Prophezeiung nach Otto Neurath). Schlimmer noch: Wir verhalten uns auch so, dass wir den vermeintlich kritischen Menschen mit Vorbehalten entgegentreten. Damit überträgt sich unsere angespannte Art auf die andere Seite. Wenn wir erwarten, dass es schlimm wird, dann wird es schlimm. Wählen Sie den positiven Weg: „Heute wird alles gut gelingen.“

### 2 Eigene Wertigkeit erkennen

Werden Sie sich Ihrer Stärken und Kompetenz bewusst. Wäre das Thema Immobilienverwaltung so trivial wie es manche Eigentümer abtun, dann bräuchte man Sie nicht. Als Verwalter stehen Sie für umfassendes und aktuelles Wissen der Immobilienverwaltung und damit verbundene Rechtssicherheit. Warum sich also kleiner denken?

### 3 Strukturen schaffen, Spielregeln definieren

Kommen Sie vom Reagieren ins Agieren und bestimmen Sie die Regeln. Aufgrund Ihrer Erfahrung sind Sie mit dem Ablauf, unterschiedlichen Menschentypen und den Bausteinen einer erfolgreichen Versammlung vertraut. Eröffnen Sie die Versammlung, indem Sie den Ablauf klar strukturieren. Je größer die Anzahl an Eigentümern, umso dringender werden Spielregeln für die Kommunikation benötigt (u. a. physisch oder virtuell die Hand heben bei Wortmeldungen, andere ausreden lassen, Sachlichkeit). Formulieren Sie die Regeln nicht nur als unverbindliche Bitte, sondern als freundliche Vereinbarung: „Ich freue mich, wenn wir uns bei der heutigen Versammlung auf folgende Regeln einigen.“ Schauen Sie mit festem Blick in die Runde und eröffnen Sie die Versammlung: „Vielen Dank, dann lassen Sie uns starten.“

### 4 Einwänden professionell begegnen

Finden Sie heraus, ob es sich um echte Einwände handelt oder ob jemand nur Stimmung machen möchte. Nehmen Sie Einwände stets positiv und zugewandt auf und verschieben Sie diese ggf. auf später: „Gut, dass Sie das ansprechen. Dies ist ein wichtiger Punkt, auf den ich ohnehin noch zu sprechen komme.“ Schätzen Sie den Einwand nach seiner Wichtigkeit ein: „Danke für den Hinweis. Dieser Punkt berührt unser Anliegen nur am Rande.“ Stellen Sie ggf. weitere Präzisierungsfragen: „Das zeigt mir, dass noch Fragen offen sind. Was genau möchten Sie noch wissen?“

## 5 Virtuelle Konferenzen leiten

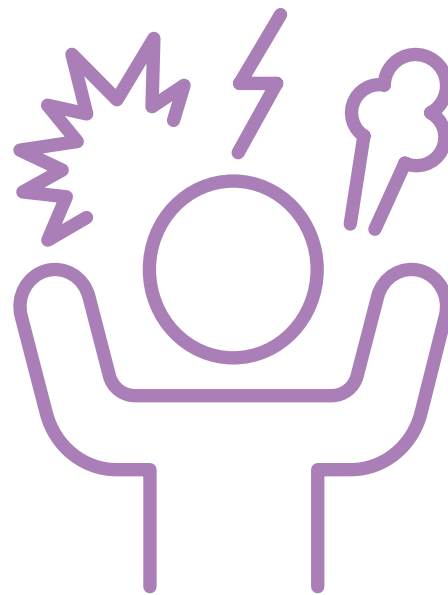
Bei großen Versammlungen ist es dringend geboten, eine zweite Person zur Seite zu haben und Spielregeln bezüglich Teilnehmerfragen zu etablieren. Hier bietet sich der Chat an: Fragen werden von der zweiten Person während der Versammlung gesichtet und können zu einem definierten Zeitpunkt (z. B. am Ende der Versammlung) gebündelt beantwortet werden. Der Ablauf bleibt im Fluss.

## 6 Signale erkennen und deeskalierend kommunizieren

Erkennen Sie Konflikt- und Eskalationssignale rechtzeitig (z. B. Unmut, Gereiztheit). Im frühen Stadium lassen sich kritische Situationen besser deeskalieren. Einer weiteren Verschärfung wird aktiv gegengesteuert. Formulieren Sie in Ich-Aussagen und gemäß des aktiven Zuhörens: „Ich habe den Eindruck, dass ...“. Stellen Sie klärende und zeitgleich lösungsorientierte Fragen: „Was genau stört Sie an XY? Welchen Vorschlag haben Sie?“ Vermeiden Sie offenen Widerspruch: „Das stimmt nicht, was Sie da sagen.“ Sagen Sie stattdessen: „Ich bin bei Ihnen.“ Bestätigen Sie den Standpunkt und relativieren Sie: „Ja, ich kann Ihre Sicht dazu nachvollziehen. Für uns stellt sich der Sachverhalt folgendermaßen dar ...“.

## 7 Umgang mit Querulanten

Die Realität zeigt, dass es Menschen gibt, die bewusst Stimmung machen oder eine feindliche Einstellung entwickelt haben. Dies kann sich in verbalen Attacken (Anzweifeln von Kompetenz, Lautstärke etc.) oder störenden Verhaltensweisen äußern (Telefonieren während der Versammlung, bewusstes Zuspätkommen, Rein- und Rausgehen, Zweiergespräche etc.). Hinter jedem Verhalten stecken Bedürfnisse dieses



Menschen (eigene Probleme, Wunsch nach Aufmerksamkeit, Spaß am Provozieren etc.). Bleiben Sie ruhig, zeigen Sie eine langsame und defensive Gestik und stellen Sie einen ruhigen Blickkontakt her. Bitten Sie z. B. beim Telefonieren in der Runde, das Telefonat vor der Tür zu führen oder fragen Sie bei Zweiergesprächen nach Klärungsbedarf.

Ein cholischer Ausbruch ist emotional begründet. Sachargumente helfen hier wenig. Lassen Sie die Person zur Ruhe kommen und bieten Sie keine weitere Angriffsfläche. Wenn nötig, bitte deutlich Grenzen aufzeigen: „Ich werde mich nicht anschreien lassen.“

Arrogante Personen wollen provozieren. Egal wie professionell Sie auf die Kommentare reagieren, Sie werden es dieser Person nicht recht machen. Wenn Sie es schaffen, Provokationen mit Gelassenheit zu ignorieren und konsequent auf das sachliche Thema zurückzuführen, wird die Person den Spaß am Provozieren verlieren. Markieren Sie gerne auch in einer wertschätzenden Form – gehen Sie immer als Vorbild voran – eine klare Grenze: „So wie das Gespräch verläuft, empfinde ich es als unangemessen.“ Schaffen Sie Verbindlichkeit für das weitere Gespräch: „Können wir uns bitte darauf einigen, dass wir uns auf die Sachthemen konzentrieren?“ Nicht serviceorientiert, aber der ultimative Joker in virtuellen Konferenzen: Schalten Sie die Person – bitte erst nach mehrmaliger Ankündigung – stumm oder entfernen Sie diese aus dem virtuellen Raum.

In diesem Sinne: Gutes Gelingen und bewahren Sie sich Ihr positives Mindset.

### DIE AUTORIN



**Dr. Cornelia Schlatter**  
Geschäftsführerin  
SCHLATTER – Training und  
Beratung, Neu-Isenburg  
[www.cornelia-schlatter.de](http://www.cornelia-schlatter.de)