

## Technische Hinweise

- Zielgruppe: Kundenbetreuer/innen, Führungskräfte, Mitarbeiter/innen mit sozialen Aufgaben, Dienstleister der Immobilienwirtschaft  
(Teilnehmerzahl mindestens 8 und höchstens 15 Personen)
- Methoden: Vortrag, Workshop
- Dauer: vier Blöcke á zwei Seminartage  
Einzeltage möglich (auf Anfrage)
- Termine: siehe einzelne Module,  
jeweils von 09:30 bis 16:30 Uhr
- Ort: **vdw Niedersachsen Bremen,  
Leibnizufer 19, 30169 Hannover**
- Gebühren: **1.900,- EUR**, inkl. Mittagessen, Getränke etc.  
Bei freien Plätzen Einzeltage möglich: je 270,-
- Übernachtung: Concord Hotel Leineschloss  
89,- € pro Übernachtung incl. Frühstück im EZ  
Abrufkontingent jeweils bis 6 Wochen  
vor Anreise, Stichwort: "Sozialberater 2018"
- Inhalt: Karsten Dürkop (05 11) 12 65 - 126  
(k.duerkop@vdw-online.de)
- Organisation: Lara Ghanem (05 11) 12 65 - 109  
(l.ghanem@vdw-online.de)

## Veranstalter

Verband der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft in  
Niedersachsen und Bremen e.V.  
Leibnizufer 19 • 30169 Hannover  
Karsten Dürkop  
Tel.: 0511.1265 - 126 | Fax 0511.1265 -111  
E-Mail: k.duerkop@vdw-online.de  
Internet: **www.vdw-online.de**

VNW Verband norddeutscher Wohnungsunternehmen e.V.  
Tangstedter Landstraße 83 • 22415 Hamburg  
Andreas Daferner  
Telefon: 040. 520 11 - 218 | Fax: 040.520 11 - 201  
E-Mail: daferner@vnw.de  
Internet: **www.vnw.de**

## Anmeldung

(verbindlich) zum Lehrgang  
**Sozialberater in der Wohnungswirtschaft**

an FAX: **0511.12 65-111** für den **vdw Niedersachsen Bremen**

\_\_\_\_\_  
Name, Vorname

\_\_\_\_\_  
Unternehmen

\_\_\_\_\_  
Anschrift

\_\_\_\_\_  
Telefon

\_\_\_\_\_  
E-Mail

\_\_\_\_\_  
Datum, Unterschrift

Oder melden Sie sich per E-Mail an:  
**l.ghanem@vdw-online.de**  
Weitere Informationen unter:  
**www.vdw-online.de** oder **www.vnw.de**

# Lehrgang 2018

## Sozialberater in der Wohnungswirtschaft

mit vdw/VNW - Zertifikat

8 Module vermitteln fundiertes Wissen für  
Mitarbeiter, die im sozialen Management  
der Wohnungsunternehmen tätig sind oder  
sein werden.



## Überblick

Der Arbeitsalltag von Mitarbeiter/innen der Immobilienwirtschaft ist heutzutage von Aufgaben geprägt, die über ihr Fachwissen hinaus gehen. So benötigen sie Kompetenzen im Umgang mit sozialen Schieflagen bei den Mietern und Konflikten in den Quartieren. Dazu gehört der Umgang mit Mietschuldnern, mit verwahrlosten Mietern, Nachbarschaftskonflikten und mit Mieterinnen und Mietern, die weitergehende Unterstützung durch Ämter und Fachdienste benötigen.

Diese Weiterbildung enthält rechtliches, fachliches und kommunikatives Werkzeug, um die sozialen Herausforderungen zu bewältigen, mit denen Wohnungsunternehmen konfrontiert sind. Teilnehmer/-innen lernen Hintergründe sozialer Not und Handlungsmöglichkeiten kennen. Sie trainieren, Mieter zu unterstützen, zu motivieren und Problemlagen zu klären. Dieser Weiterbildungszyklus richtet sich an Immobilienkaufleute und andere Mitarbeiter/innen von Wohnungsunternehmen mit Kundenkontakt.

### Experten



**Robert Montau** (verantwortlich) - Sozialpsychologe und seit 1999 selbstständiger Trainer und Berater.



**Anna Schaffrath** - Ethnologin (M. A.), zertifizierte interkulturelle Trainerin mit regionalem Schwerpunkt auf arabisch-islamische Länder



**Frank Jäger** - Referent für Sozialrecht und -politik, Mitarbeiter von Tacheles e. V., Wuppertal - Buchautor



17. Januar 2018

### Überblick: Instrumente für das Sozialmanagement in der Wohnungswirtschaft

- Ziele, Aufgaben und Nutzen von Sozialmanagement
- Was ist Sozialmanagement (nicht)?
- Die Einbindung von Sozialmanagement in Wohnungsunternehmen
- Erfolgskriterien für mieterorientierte Instrumente im Sozialmanagement
- Methoden von Sozialmanagement in der Wohnungswirtschaft



### Gesprächstechniken und Beratungsmethoden

- Kontaktherstellung zu Mieter/innen
- Deeskalation: Umgang mit Unzufriedenheit, Ärger und Aggressionen
- Beratung: Motivieren – Binden – Klären
- Kommunikationspsychologie



18. Januar 2018

### Nachbarschaftskonflikte klären

- Generation, Milieu, Herkunft: Wie entsteht ein Nachbarschaftsstreit?
- Ursachen von Konflikten: Frustration, Konkurrenz, Vorurteile
- Konfliktlösungsstrategien: Pendelgespräch, Runder Tisch; Bezeugung usw.
- Spezielle Themen: Lärm, Dreck usw.



14. Februar 2018

### Quartiersmanagement in der Praxis

- Erfolgsfaktoren im Quartiersmanagement
- Quartiersmanagement in sozialen Brennpunkten
- Praxisbeispiele aus ausgesuchten Unternehmen
- *Beate Pellegrino*, Nachbarschaftsmanagerin, Gewoba, Bremen
- *Carsten Tech*, Quartiersmanager hanova, Hannover
- *Annett Martin*, Stabsstelle Soziales Management, GWG Kassel



15. Februar 2018

### Umgang mit seelisch kranken und verwahrlosten Mietern

- Seelische Erkrankungen im Überblick
- Das Horter-Syndrom
- Gesprächsstrategien und Unterstützungsmöglichkeiten
- Umgang mit Kooperationspartnern
- Unterstützungsmöglichkeiten und Grenzen



14. März 2018

### Interkulturelles Vermieten und Wohnen

(Anna Schaffrath, Geilenkirchen)

- Praxisbeispiel aus ausgesuchten Unternehmen
- Interkulturelle Kommunikation und Konflikte
- Einbindung von Nachbarn, sozialen Trägern und Ehrenamtlichen



15. März 2018

### Mietschulden abbauen, Räumungen verhindern

- Die finanzielle Situation von Mietschuldnern
- Typen von Mietschuldnern
- Motivation zur Änderung des Zahlungsverhaltens
- Unterstützung durch Dritte, Ämter und Einrichtungen
- Gesprächsschemata für Gespräche mit Mietschuldnern



17. April 2018

### Einführung in das Sozialrecht

(Frank Jäger, Wuppertal)

- Überblick über Leistungen der sozialen Sicherung
- Vorrangige und nachrangige Leistungen zur Existenzsicherung
- Hilfen für Arbeitssuchende
- Sozialhilfe und Abgrenzung zum ALG II
- Wohngeld, Kindergeldzuschlag, Leistungen für Auszubildende
- Rentenleistungen & Co.



18. April 2018

### Abschluss und Qualifizierende Fallbesprechungen