



Praxis-Lehrgang

Ankommen.

Wohnen. Bleiben.

Häuser verwalten –

Beziehungen
gestalten



PRAXIS-LEHRGANG

Ankommen. Wohnen. Bleiben. Häuser verwalten – Beziehungen gestalten

MitarbeiterInnen von Hausverwaltungen sind täglich mit Menschen in unterschiedlichen Lebenssituationen in Kontakt. Dabei stehen sie oft vor herausfordernden Situationen, die über ihr Fachwissen hinausgehen und sich stark im zwischenmenschlichen Bereich abspielen. Das Zusammenleben von MieterInnen mit unterschiedlichem soziokulturellen Hintergrund sowie verschiedensten Lebensgewohnheiten und Einstellungen und die steigende Unsicherheit am Wohnungs- und Arbeitsmarkt belasten: Nachbarschaftskonflikte, gereizte und zeitintensivere Kommunikation unter Druck, „Untertauchen“ von MieterInnen bei Problemen sowie drohender Wohnungsverlust gehören daher inzwischen zum fordernden Alltag in vielen Hausverwaltungen.

Dieser Praxis-Lehrgang richtet sich insbesondere an MitarbeiterInnen von Hausverwaltungen gemeinnütziger Wohnbauvereinigungen mit direktem KundInnenkontakt, die ihre Kompetenzen im Umgang mit Menschen erweitern und somit im Alltag resilienter agieren wollen. Der Lehrgang trägt dazu bei, MitarbeiterInnen von Hausverwaltungen – speziell im Umgang mit herausfordernden Mietverhältnissen – wirksam zu entlasten, Wohnungsverluste möglichst abzuwenden und das vielfältige Zusammenleben mit gemeinsamer sozialer Verantwortung zu meistern. Kraftvolle Techniken helfen Anliegen und Beschwerden lösungsorientiert zu bearbeiten, Grenzen zu setzen und auf die eigene Gesundheit zu achten.

Praxisreflexion und kollegiale Beratung ergänzen die Module, eine Praxis-Box liefert wertvolle Werkzeuge und Informationen für die Hausverwaltungs-Praxis. ExpertInnenvorträge geben zudem einen kompakten Überblick über Anlaufstellen, an die MieterInnen in schwierigen Situationen verwiesen werden können.

13. – 14. September 2021, 9.00 – 18.00 Uhr

MODUL 1: Häuser verwalten – Beziehungen gestalten **Persönlichkeit, Einstellung und Gesprächsführung**

Steigende BewohnerInnen-Fluktuation, häufigere Nachbarschaftskonflikte und immer höhere Erwartungen der MieterInnen führen dazu, dass MitarbeiterInnen von Hausverwaltungen vermehrt gefordert sind, mit eigenen und fremden Emotionen umzugehen und diese zu moderieren. Gleichzeitig braucht es Werkzeuge, um sich abzugrenzen, Übergriffe zurückzuweisen und Grenzen klar zu setzen.

In diesem Modul vertiefen Sie Ihre Gesprächsführungs- und Kommunikationskompetenzen und lernen die Wirkung der eigenen Einstellung lösungsorientiert einzusetzen. In praxisorientierten Settings trainieren Sie, wie Sie durch aktives Zuhören und gezieltes Fragen ein konstruktives Gesprächsklima schaffen und angespannte Situationen deeskalieren. Sie vertiefen und nutzen Ihre Menschenkenntnis und werden geschult, klar „Nein“ zu sagen und konstruktiv Kritik zu äußern. Durch das Erlernen dieser zusätzlichen Handlungsoptionen werden Sie herausfordernde Situationen im Alltag entspannter und ruhiger bewältigen.

4. – 5. November 2021, 9.00 – 18.00 Uhr

**MODUL 2: Wenn Wohnen und Bleiben schwierig werden
Umgang mit Diversität und Veränderungen**

Es gibt viele Gründe warum das eigene Dach über dem Kopf gefährdet sein kann – Jobverlust, Scheidung oder Krankheit sind nur einige davon. Die daraus entstehenden Situationen sind sowohl für MieterInnen in ihren unterschiedlichen Lebenswelten als auch für MitarbeiterInnen von Hausverwaltungen herausfordernd und belastend.

In diesem Modul erfahren Sie, welche Faktoren zu Wohnungsverlust führen können, wie Sie diese frühzeitig erkennen und was Menschen in schwierigen Lebenslagen brauchen. Gleichzeitig erhalten Sie einen kompakten Überblick über die Angebote des Sozialsystems und erfahren, auf welche externen Hilfsangebote Sie verweisen können. Sie lernen, verschiedene Ressourcen und Kommunikationskanäle zum Erreichen von MieterInnen beratend einzusetzen und analysieren unternehmensinterne Prozesse zur Wohnungssicherung. Ihre individuelle Kompetenz mit Veränderungen und Diversität umzugehen wird gestärkt und Sie erweitern Ihr Handlungsrepertoire.

14. – 15. Dezember 2021, 1. Tag: 9.00 – 18.00 Uhr, 2. Tag: 9.00 – 13.00 Uhr

**MODUL 3: Resilienz und Konfliktmanagement
Konstruktiver Umgang mit Belastungen und Spannungen**

Als MitarbeiterInnen der Hausverwaltung beschäftigen Sie sich tagtäglich mit den Anliegen und Beschwerden verschiedenster Menschen. Unterschiedliche Interessen, Bedürfnisse und Gewohnheiten führen immer wieder zu belastenden Konfliktsituationen unter BewohnerInnen oder mit der Hausverwaltung. Sie erhalten Klarheit darüber, wie Sie Konflikten präventiv vorbeugen bzw. Konfliktsituationen deeskalieren können und Sie lernen auch, mit Druck und aggressivem Verhalten umzugehen und klar „Stopp“ zu sagen.

Das Modul soll Ihnen helfen mit beruflichen Belastungen umzugehen und auf Ihre Gesundheit zu achten. Denn wir alle wissen: Nur wenn es mir gut geht, kann ich auch gut für Andere da sein. Dazu gibt es Tipps und Techniken, wie Sie Ihre Stärken ausbauen, Ihre persönliche Resilienz festigen und so beruflich bei Laune und vor allem gesund bleiben können.

15. Dezember 2021, 14.00 – 17.00 Uhr

Praxisreflexion – Lehrgangsabschluss mit Zertifikat

Im Rahmen einer Praxisreflexion beschäftigen sich die TeilnehmerInnen lehrgangsbegleitend mit einer Fragestellung aus ihrem beruflichen Alltag. Die Ergebnisse werden beim Lehrgangsabschluss der Gruppe vorgestellt und gemeinsam besprochen.

EXPERTINNEN-TEAM

Mag.^a (FH) Gerda Maria Embacher, MSc
Dr. Josef Wimmer
und ExpertInnen aus Stadtentwicklung,
Gesundheit und Soziales

VERANSTALTUNGSORT

Wohnen Plus Akademie, Wien

KOSTEN

€ 3.200,- zzgl. USt
Die Kosten beinhalten eine Praxis-Box,
Mittagessen und Pausenverpflegung.

Anmeldeschluss: 17. August 2021

» »

*Bei der Umsetzung von ›Wohnen für alle‹
stellen MitarbeiterInnen von Hausverwaltungen
zentrale SchlüsselakteurInnen dar*

« «

wohnenplus
Akademie

**neuner
immo**

Wohnen Plus Akademie

Schottenfeldgasse 24/23
1070 Wien

T +43 1 512 16 20

E office@wohnenplus-akademie.at

www.wohnenplus-akademie.at

neunerimmo

Neunerhaus Soziales Wohnen und
Immobilien gemeinnützige GmbH

Praterstraße 15/3/22
1020 Wien

T +43 1 996 99 90

E office@neunerimmo.at

www.neunerimmo.at