

Inhalte Lehrgang „Sozialberater/-in (MFA)“

Modul 1

26. – 27.10.2026

Sozialmanagement in der Wohnungswirtschaft: Überblick

Netzwerkarbeit

Mieterbindung

Grundlagen Soziologie

Gesellschaft und Gruppen:

- Wertevorstellungen und gesellschaftliche Normen
- Gesellschaftliche Veränderungen (Wertewandel, Digitalisierung, Überalterung, Migration)

Gruppendynamik:

- Entstehung und Beeinflussung gruppendynamischer Prozesse
- Rollen, Bindungen und Loyalitäten in Gruppen
- Konflikte zwischen Gruppen
- Rang und Status

Modul 2

23. – 24.11.2026

Grundlagen Psychologie

- Psychologische Modelle zur Erklärung des menschlichen Erlebens und Verhaltens
- Ursachen psychischer Krisen und Krankheiten
- Positive und negative Einflussfaktoren auf die menschliche Psyche
- Möglichkeiten und Grenzen der Beeinflussbarkeit Anderer
- Innere Haltung, Motivation und Handlungsbereitschaft

Kommunikation

- Kundenbetreuung als Dienstleistung
- Kundenbeziehungen zu Mieter/innen gestalten
- Bedürfnisse/ Erwartungen der Mieter/innen
- Wirtschaftliche und effiziente Mieterbetreuung
- Kundenorientierte Kommunikation
- Theoretische Grundlagen für die Durchführung von Beratungsgesprächen
- Kundentypologien praktisch anwenden
- Schwierige Kommunikationssituationen meistern

Modul 3

14. – 15.12.2026

Mediation: Konflikte lösen

- Nachbarschaft im Streit: Wann ist eine Mediation sinnvoll?
- Milieu, Charakter, Generation, Kultur: Ursachen von Konflikten
- Lösungsoptionen am Runden Tisch
- Methodische Aufgaben in der Vermittlung
- Hintergrund: Warum sind Mediationen wirksam?
- Klärung der eigenen Rolle
- Einladung zum Runden Tisch
- Rahmenbedingungen, Regeln, Einleitung
- Kleines und großes Handwerkszeug
- Ablauf und Phasen von Runden Tischen
- Was tun, wenn Konfliktparteien zum Gespräch nicht bereit sind?
- Wie kann man mit Verhärtungen umgehen?
- Wie lassen sich stabile Vereinbarungen erreichen?
- Was tun, wenn ein Konfliktgespräch scheitert?

Deeskalation: Kommunikation jenseits von Streit und Stress

- Teufelskreis zwischen Mietern und Mitarbeitern
- Beruhigen und Binden: Vorgehen bei schwierigen Mietern
- Am Telefon, vor Ort und schriftlich: kein Öl ins Feuer gießen
- Die innere Haltung: Wie ruhig bleiben?
- Deeskalation: der psychologische Hintergrund
- Gewaltfreie Kommunikation: entspannt und konstruktiv in schwierigen Situationen
- Klares und ruhiges Ablehnen von unerfüllbaren Wünschen
- Umgang mit Nörglern, Querulanten, Besserwissern und Vielrednern
- Umgang mit lauten, entrüsteten und beleidigenden Mietern
- Umgang mit Provokationen und Beleidigungen
- Notfallverhalten bei Übergriffen

Modul 4

18. – 19.01.2026

Umgang mit unterschiedlichen Mietergruppen

- Psychisch kranke Mieter/innen
- Umgang mit Suchterkrankungen
- Messies und Verwahrloste
- Aggressive, gewaltbereite und straffällige Mieter/innen
- Ältere Mieter und Demenz– Hilfe bei altersbedingten Auffälligkeiten
- Menschen mit Behinderung
- Jugendliche
- Arbeitslose/ Arbeitssuchende
- Praxis: Durchführung von Beratungsgesprächen (Fallbeispiele)

Modul 5

22. – 23.02.2027

Einführung in das Sozialrecht und Kooperation mit Ämtern und Behörden

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

- Ämter und Behörden, die mir Unterstützung bieten - Netzwerke bilden

Interkulturelle Kompetenz im Umgang mit unterschiedlichen Mietergruppen

- Lösungsansätze zur Gestaltung unklarer oder konflikthaltiger interkultureller Situationen im Arbeitsalltag
- Reale Fallbeispiele: Missverständnisse bei interkulturellen Nachbarschaften
- Beantwortung der Fragen: Was brauche ich, um Situationen oder unbekannte fremdartige Handlungsweisen besser zu verstehen? Wie kann ich mich dementsprechend verhalten? Wie kann ich erfolgreich eine „Brücke der Verbundenheit“ zu anderen aufbauen?

Modul 6

15. – 16.03.2027

Stressmanagement und Resilienztraining

- Kurz- und langfristige Stresskompetenzen ausbauen
- Psychische und Physische Symptome frühzeitig erkennen
- Stress in meinem Arbeitsumfeld als Sozialberater/in wirksam begegnen
- Analyse der individuellen Widerstandsfähigkeit
- Die innere Stärke festigen – Schritt für Schritt zu mehr Widerstandskraft
- "Notfallkoffer" für akute Stresssituationen
- Praktische Übungen

Selbstverteidigungskurs

- Vermittlung von Theorie & Praxis zum richtigen Verhalten in Konfliktsituationen
- Besprechung typische Szenarien und Training von Handlungsweisen

Modul 7

19. – 20.04.2027

Mietschulden abbauen, Räumungen verhindern

- Ursachen von Mietschulden
- Wie zur Änderung des Zahlungsverhaltens motivieren?
- Unterstützung durch Dritte, Ämter, Einrichtungen – Netzwerkarbeit (Arbeit der Schuldnerberatungen)
- Tipps für Gespräche mit Mietschuldnern

Die gesetzliche Pflegeversicherung

- Pflegeversicherung
- Pflegeleistungen
- Pflegegrade
- Gesetzliche Grundlagen
- Pflegeberatung

Einbindung von Ehrenamtlichen