

Inhalte Lehrgang „Sozialberater/-in (MFA)“

Modul 1

28. – 29.10.2024

Sozialmanagement in der Wohnungswirtschaft: Überblick

- Ziele, Aufgaben und Nutzen von Sozialmanagement
- Die Einbindung von Sozialmanagement in Wohnungsunternehmen

Netzwerkarbeit

- Was ist Netzwerkarbeit?
- Was sind Netzwerkpartner?
- Wie baue ich Netzwerke auf?
- Wie finde ich nötige Unterstützung?

Mieterbindung

- Welche Instrumente gibt es zur Mieterbindung?
- Wie binde ich Mieter/innen?

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

25. – 26.11.2024

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

16. – 17.12.2024

Konflikttraining und Deeskalation

- Besonderheiten von Konflikten unter Mieter/innen und Nachbarn
- Konfliktmanagement – ein weites Feld: Was für Strategien gibt es, um mit Konflikten umzugehen – eine Feldbegehung
- Wer bin ich denn, dass ich mich da einmische? – Den eigenen systemischen „Standort“ und Auftrag kennen und klären
- Stand und Haltung in Konfliktsituationen
- Hilfe – ein Konflikt! – Perspektivenwechsel Konfliktwahrnehmung
- Was Konflikte mit mir machen...

Verständnis von Konfliktodynamiken, Eskalation und Handlungsmöglichkeiten

- Verständnis von Konfliktodynamiken und Eskalationstreibern
- Streit und Konflikte erkennen und richtig einschätzen
- Umgang mit Konflikten – Instrumente zur Früherkennung
- Was steht in meiner Macht? Interventionsmöglichkeiten auf den Eskalationsstufen 1-3 nach Glasl und ihre Grundlagen, Einführung und Übung
- Fallarbeit
- Umgang mit hocheskalierten Konflikten: Möglichkeit Mediation
- Sauer? Grenzüberschreitungen in Konflikten, Umgang mit Zurückweisung meines Unterstützungsvorschlags

Modul 4

20. – 21.01.2025

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

10. – 11.02.2025

Einführung in das Sozialrecht und Kooperation mit Ämtern und Behörden

- 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.
- 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? Und wie kann ich mich dementsprechend verhalten? Wie kann ich erfolgreich eine „Brücke der Verbundenheit“ zu anderen aufbauen?

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

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