



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 sich MitarbeiterInnen und MieterInnen in schwierigen Situationen wenden können.

7. – 8. Oktober 2024, 9.00 – 17.00 Uhr

### **MODUL 1: Häuser verwalten – Beziehungen gestalten**

**Persönlichkeit, Einstellung und Gesprächsführung**

Sie erweitern 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 2024, 9.00 – 17.00 Uhr

### **MODUL 2: Wenn Wohnen und Bleiben schwierig werden**

**Umgang mit Diversität und Veränderungen**

Sie erfahren, wie Sie frühzeitig erkennen, was Menschen in schwierigen Lebenslagen brauchen und welche Faktoren zu Wohnungsverlust führen können. 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.

9. – 10. Dezember 2024, 9.00 – 17.00 Uhr

### **MODUL 3: Resilienz und Konfliktmanagement**

#### **Konstruktiver Umgang mit Belastungen und Spannungen**

Unterschiedliche Interessen, Bedürfnisse und Gewohnheiten führen immer wieder zu Spannungen unter BewohnerInnen oder mit der Hausverwaltung. Dieses Modul hilft Ihnen mit beruflichen Belastungen, Konfliktsituationen, Druck und aggressivem Verhalten umzugehen, klar „Stopp“ zu sagen 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.

#### **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.

#### LEITUNGS-TEAM LEHRGANG

##### **Mag.<sup>a</sup> (FH) Gerda Maria Embacher, MSc**

Stabsstelle Qualitätsmanagement und -sicherung, NHT

##### **Dr.<sup>in</sup> Andrea Magnus**

Trainerin für Kommunikation, Konflikt und Führung

#### EXPERTINNEN / EXPERTEN

##### **Mag. Romeo Bissuti**

Klinischer und Gesundheitspsychologe, Psychotherapeut, Verhaltenstherapie

##### **Mag. Josef Cser**

Geschäftsführer Wohnservice Wien GmbH, Jurist und Zivilrechtsmediator

##### **Mag.<sup>a</sup> Nadja Horvath, MAS**

Geschäftsführerin, Wohnbauvereinigung für Privatangestellte Gemeinnützige GmbH

##### **Dr.<sup>in</sup> DI<sup>n</sup> Katharina Kirsch-Soriano da Silva**

Leiterin Stadtteilarbeit, Caritas der Erzdiözese Wien

##### **Mag. Martin Orner**

Stabstelle IMMO, Volkshilfe Wien

##### **Marlene Panzenböck, MA**

Leiterin neunerhaus Housing First & Mobile Soziale Arbeit

##### **Mag.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Daniela Unterholzner**

Geschäftsführerin neunerhaus

##### **Anne Wehrum, MA**

Einrichtungsleitung FAWOS, Volkshilfe Wien

#### VERANSTALTUNGSORT

Wohnen Plus Akademie, Wien

#### KOSTEN

€ 3.200,- zzgl. USt

Die Kosten beinhalten eine Praxis-Box, Mittagessen und Pausenverpflegung.

**Anmeldeschluss: 12. August 2024**

» »

*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

Weyringergasse 5/DG  
1040 Wien

T +43 1 996 99 90

E office@neunerimmo.at

www.neunerimmo.at

**IBA**  
WIEN  
Neues  
soziales  
Wohnen

 Für die  
Stadt Wien

Wohnen Plus Akademie in Kooperation mit neunerimmo  
Projekt im Rahmen der IBA\_Wien 2022 –  
Neues soziales Wohnen