



Integration von Flüchtlingen in den Wohnungsbestand – Trainingskonzepte für Mitarbeiter und Flüchtlinge

4. WohnZukunftsTag am 22. Juni 2016 in Berlin

Gedankenexperimente

Gedankenexperiment I

Eine Situation in Ihrem Vermietungsbüro...

Stellen Sie sich vor, in Ihr Vermietungsbüro kommt ein dunkelhäutiger Mann mit einem Nationaltrikot von Eritrea.

Er schaut Sie nicht an.

Mit gebrochenem Deutsch macht er Ihnen verständlich, dass er seit Kurzem einen Aufenthaltstitel in Deutschland hat und nun eine Wohnung für sich und seine Familie sucht.

Auf mehrfache Versuche Ihrerseits Blickkontakt herzustellen, reagiert der Herr nicht und **schaut sogar demonstrativ weg.**

Als der Mietinteressent das Vermietungsbüro verlassen hat, kommt Ihr Kollege auf Sie zu:

„Dem würde ich keine Wohnung vermieten. So ein unhöfliches Verhalten – der Herr hat dich nicht einmal angeschaut! Was denkt der sich?“

Anders als Ihr Kollege haben Sie an einem **interkulturellen Training** teilgenommen. Sie antworten:

„Das verstehst du ganz falsch. Das ist nicht unhöflich. Der Herr hat dadurch seinen aufrichtigen Respekt mir gegenüber signalisiert. In seiner Kultur ist das so üblich.“

Eine Situation in Ihrem Quartier

Stellen Sie sich vor, Sie haben sich mit einer arabischen Familie zur Wohnungsübergabe um 14:00 Uhr verabredet.

Als Sie um 14:25 Uhr auf die Uhr schauen und gehen wollen, kommt die Familie langsam auf Sie zu geschlendert und begrüßt Sie freudig.

Vor Ihrem **interkulturellen Training** wären Sie bei der Begrüßung sehr verärgert und wütend über die Verspätung gewesen. Die Wohnungsübergabe hätte mit einer angespannten und gereizten Stimmung begonnen.

Eine Situation in Ihrem Quartier

Nach der Teilnahme an einem **interkulturellen Training** kennen Sie den Unterschied zwischen dem monochromen und polychromen Zeitverständnis und begrüßen die Familie ebenso herzlich. Dennoch weisen Sie die Familie freundlich daraufhin, dass Sie sich freuen würden, wenn sie zu weiteren Terminen zu der angegebenen Uhrzeit erscheinen würden und erklären den Hintergrund.

Die Wohnungsübergabe kann in einer **angenehmen Atmosphäre** beginnen.

Hätten Sie es gewusst?

Wie schnell haben Sie sich im ersten Moment vielleicht ein falsches Urteil gebildet und die Situation ganz anders interpretiert?

Die Herausforderung beginnt...

... erst jetzt!

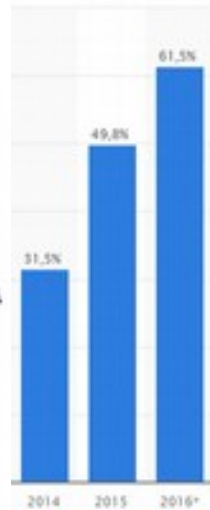
Welche Herausforderungen kommen auf Sie zu?

Handelsblatt

WENIGER ANKOMMENDE FLÜCHTLINGE
Berg der unerledigten
Asylanträge wächst weiter

Datum: 07.06.2016 15:39 Uhr

Die Zahl der ausstehenden Asylanträge steigt weiter, rund 460.000 sind immer noch unerledigt. Dagegen hat sich die Zahl der neuankommenden Flüchtlinge in Deutschland auf einem niedrigen Niveau eingependelt.



© Statista 2016

Quelle:
BAMF

Gesamtzuschussquote: Anteil der als Flüchtling oder asylberechtigt anerkannten Asylbewerber in Deutschland von 2014 bis 2016

Die Welle an Flüchtlingen, die nach Wohnraum suchen, steht noch bevor...

- ... viele Asylanträge aus dem letzten Jahr sind noch nicht beschieden
- ... erst danach drängen die Flüchtlinge als neue Zielgruppe auf den Wohnungsmarkt
- ... es kommen zwar weniger Flüchtlinge als im Vorjahr, aber diese bleiben

Ihre Rolle als Wohnungsunternehmen

Wenn nicht Sie, wer dann?

Für die Flüchtlinge sind Ihre Vermieter und Hausmeister i.d.R. direkter Ansprechpartner zur Vermittlung von Wohnraum

➔ Was bedeutet dies für Ihre Mitarbeiter?

- **Rechtliche Rahmenbedingungen im Asylrecht** ⇨ Einordnung des Asylstatus
- **Kultursensible Kommunikation** ⇨ Aufbau einer Beziehungsebene
- **Interkulturelles Verständnis** ⇨ Richtige Interpretation von Verhaltensweisen zur Vermeidung von Missverständnissen und Fehldeutungen
- **Vermittler in Nachbarschaften/Quartieren** ⇨ Zur Vermeidung von Nachbarschaftskonflikten

**Schlüsselrolle für die erfolgreiche Integration
in Nachbarschaften und Quartieren**

Beziehung vor Struktur!

Erfahrungen aus interkulturellen Trainings

Trainingskonzepte für Mitarbeiter und Flüchtlinge

Die EBZ-Trainings im Überblick

SEMINARE **FLÜCHTLINGS-KOORDINATOR IN DER WOHNUNGS-WIRTSCHAFT**

Modul 1: Vermietung an Flüchtlinge
 Modul 2: Neuer Wohnraum für Flüchtlinge
 Modul 3: Integration in den Quartierern
 Modul 4: Interkulturelle Kompetenzen und PK

8-tägige Seminarreihe zur Ausbildung von Flüchtlingskoordinatoren in der Wohnungswirtschaft

Migranten, Asylbewerber und Flüchtlinge: Umgang mit einer wachsenden Zielgruppe
 15.03.2016 von 09:30 Uhr bis 17:00 Uhr

Ort
 WOLFFER Hotel et Labors
 Bismarck Straße 26, 50874 Köln

Inhalt
 Fach- und Führungskräfte aus Wohnungsunternehmen stehen oft im intensiven Kontakt mit Menschen aus unterschiedlichen Kulturkreisen. Interkulturelle Missverständnisse können zu Disparitäten, manchmal sogar zu Spannungen und Konflikten führen. Bei unseren interkulturellen Trainings lernen Sie, kulturelle Unterschiede und mögliche Konfliktschwerpunkte besser wahrzunehmen und konstruktiv zu lösen.

Inhaltliche Schwerpunkte dieser Veranstaltung sind folgende Themen:

- Sensibilisierung für kulturelle Vielfalt im Berufswelt
- Wahrnehmung von kulturellen Unterschieden sowie die Rolle der eigenen Grundhaltung
- Grundlagen verbaler Kommunikation
- Anwendung von Kommunikationsstrategien an Praxisbeispielen

Beratung und Öffnungszeiten
 Montags bis Freitags 09:00 - 18:00 Uhr

Anmeldung
EBZ Akademie Sekretariat
 Telefon: +49 204 8447 410
 Fax: +49 204 8447 300
 E-Mail: akademie@ebz-bz.de

Ansprechpartnerin
Andrea Bahr
 Telefon: +49 204 8447 410
 Fax: +49 204 8447 300
 E-Mail: a.bahr@ebz-bz.de

EBZ

Das kommunale Wohnungsunternehmen im Spannungsfeld der Flüchtlingspolitik

FÜHRUNGSFORUM

21. November 2015
 im EBZ, Bochum



Integrierte Flüchtlingsansiedlung: Umnutzung, Neubau und temporäre Maßnahmen im Quartier
 18.01.2016
 Webinar

Reibungslose Unterbringung von Flüchtlingen und Asylsuchenden mit Unterstützung von Sprach- und Integrationsmittlern
 11.01.2016
 Webinar

Flüchtlinge, Migranten, Asylbewerber: Umgang mit einer wachsenden Zielgruppe -AUSGEBUCHT
 10.12.2015
 Webinar

Interkulturelles Training (Tag 1)

- Kulturelle Vielfalt im Berufsalltag und ihre Bedeutung für die Vermietung/ Bestandsbewirtschaftung
- Typische Konfliktpotenziale zwischen unterschiedlichen Kulturen
- Grundlagen sensibler Kommunikation – Anwendung von Kommunikationstechniken an Praxisbeispielen
- Die 10 häufigsten interkulturellen Missverständnisse erkennen und lösen

Abstand ca. 3 Wochen

Interkulturelles Training (Tag 2)

Die Teilnehmer stellen ihre Praxisfälle vor, wir beraten gemeinsam und entwickeln ihre Strategien.

Im Rahmen des 2. Trainingstags werden noch einmal alle Inhalte des ersten Tages wiederholt und vertieft. Dabei stehen die Erfahrungen der Teilnehmer im Vordergrund.

Anwendung der Inhalte in der Praxis

Trainingskonzepte für Mitarbeiter und Flüchtlinge

Die EBZ-Trainings im Überblick

SEMINARE **FLÜCHTLINGS-KOORDINATOR IN DER WOHNUNGS-WIRTSCHAFT**

Modul 1: Vermietung an Flüchtlinge
Modul 2: Neuer Wohnraum für Flüchtlinge
Modul 3: Integration in den Quartieren
Modul 4: Interkulturelle Kompetenzen und PR

8-tägige Seminarreihe zur Ausbildung von Flüchtlingskoordinatoren in der Wohnungswirtschaft



- Ziel: Ausbildung von Potenzialträgern in den Wohnungsunternehmen als Experten rund um die Flüchtlings-unterbringung (8-tägige Seminarreihe)
- Erfahrungsaustausch und die Erarbeitung von unternehmens-spezifischen Flüchtlingsunter-bringungskonzepten

Trainingskonzepte für Mitarbeiter und Flüchtlinge

Die EBZ-Trainings im Überblick



- Dialog mit Experten und Erfahrungsaustausch mit Kolleginnen und Kollegen aus Ihrer Branche
- Komprimierter Überblick über die asylrechtlichen und steuerlichen Grundlagen
- Impulse, Berichte und Handlungsansätze aus der Praxis

Migranten, Asylbewerber und Flüchtlinge: Umgang mit einer wachsenden Zielgruppe

15.03.2016 von 09:30 Uhr bis 17:00 Uhr

Ort

HOPPER Hotel et cetera
Brüsseler Straße 26, 50674 Köln

Inhalt

Fach- und Führungskräfte aus Wohnungsunternehmen stehen oft im intensiven Kontakt mit Menschen aus unterschiedlichen Kulturkreisen. Interkulturelle Missverständnisse können zu Diskrepanzen, manchmal sogar zu Spannungen und Konflikten führen. Bei unserem interkulturellen Training lernen Sie, kulturelle Unterschiede und mögliche Konfliktherde bewusst und sensibel wahrzunehmen und konstruktiv zu lösen.

Inhaltliche Schwerpunkte dieser Veranstaltung sind folgende Themen:

- Sensibilisierung für kulturelle Vielfalt im Berufsalltag
- Wahrnehmung von kulturellen Unterschieden sowie die Rolle der eigenen Grundhaltung
- Grundlagen sensibler Kommunikation
- Anwendung von Kommunikationstechniken an Praxisbeispielen

Beratung und Öffnungszeiten

Wochentags 08:00 - 18:00 Uhr

Anmeldung



EBZ Akademie Sekretariat
Telefon: +49 234 9447 519
Fax: +49 234 9447 599
E-Mail: akademie@e-b-z.de

Ansprechpartnerin



Andrea Bohn
Telefon: +49 234 9447 510
Fax: +49 234 9447 599
E-Mail: a.bohn@e-b-z.de

- Tagesseminar: Grundlagen zur Interaktion und Kommunikation mit Flüchtlingen und Asylbewerbern
- Förderung des Verständnisses, um kulturelle Unterschiede und mögliche Konfliktherde bewusst und sensibel wahrzunehmen
- Konkrete Lösungsansätze zur Vermeidung von interkulturellen Spannungen in Wohnquartieren

Trainingskonzepte für Mitarbeiter und Flüchtlinge

Die EBZ-Trainings im Überblick



- Maßgeschneidertes Inhouse-Training
- Gestaltung auf Grundlage der unternehmensspezifischen Bedarfe und Prozesse
- Definierte Praxisfälle aus Ihrem Unternehmen

Trainingskonzepte für Mitarbeiter und Flüchtlinge

Die EBZ-Trainings im Überblick

Integrierte Flüchtlingsansiedlung: Umnutzung, Neubau und temporäre Maßnahmen im Quartier	18.01.2016 Webinar
Reibungslose Unterbringung von Flüchtlingen und Asylsuchenden mit Unterstützung von Sprach- und Integrationsmittlern	11.01.2016 Webinar
Flüchtlinge, Migranten, Asylbewerber: Umgang mit einer wachsenden Zielgruppe -AUSGEBUCHT	10.12.2015 Webinar

- Webinarreihe zum Thema „Flüchtlinge“
- Kompakt, effizient und kostengünstig – vom Arbeitsplatz oder unterwegs
- Best-Practice, Austausch über erprobte Handlungsansätze, Impulse für die Praxis

Mietvertrag und nun?

Pilotprojekt



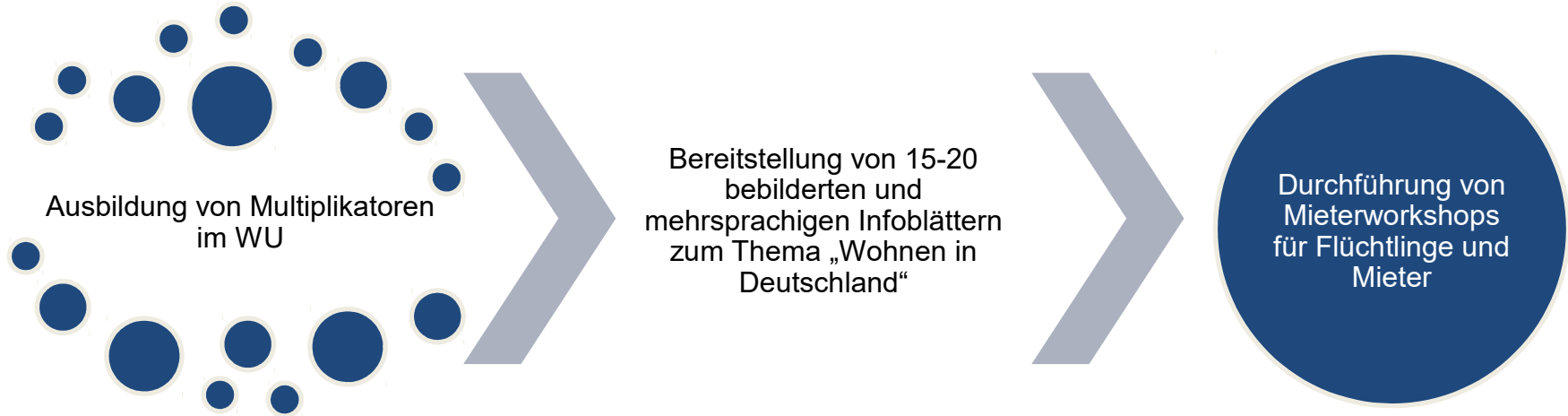
Das „Wohnen“ in Deutschland aus Sicht der Flüchtlinge

Die Flüchtlinge sind gefordert, u.a.

- den Wohnungsmarkt zum Mieten in Deutschland kennenzulernen, denn in vielen Ländern existiert dieser nicht
- mit unterschiedlichen Kulturkreisen in der Nachbarschaft umzugehen
- Unterschiede in Bauweise und Ausstattung von Gebäuden zu verstehen und damit umzugehen
- die eigenen gewohnten Tagesabläufe und Ruhezeiten (teilweise klimatisch bedingt) an die deutschen Verhältnisse anzupassen

Heranführen der Flüchtlinge an das Wohnen in Deutschland

Hilfestellung leisten!



- Zweitägiges Intensivtraining
- Grundlagen „Interkulturelle Kompetenzen“
- Grundlagen „Wissensvermittlung“
- Trainingskonzept Mieterworkshops (Organisation, Ablauf, Storyboard)

- Mehrsprachigkeit: Deutsch, Englisch, Arabisch
- Einfache und verständliche Aufbereitung
- Selbsterklärende Schaubilder

- Niederschwellige Informationsveranstaltung
- Erfahrungsaustausch
- Vermittlung von Grundregeln (Hausordnung) und Handlungsempfehlungen (z.B. richtig lüften)

Mietvertrag und nun?

Kursergänzende fokussierte dreisprachige Informationen in Kooperation mit home4newcomers

- Als Infoblätter und als PDF für den Webauftritt, gerne im Unternehmens-CI
- Situationsspezifisch für das Smartphone inkl. Sprachförderung



© www.h4nc.de

Interesse?

Nehmen Sie gerne Kontakt mit uns
auf!

Madeleine Thon
B.Sc. Raumplanung
Teamleiterin Inhouse-Trainings/PE-Beratung

Fon: +49 (0) 234 / 9447 – 588
Mobil: +49 (0) 163 / 3660725
m.thon@e-b-z.de



Vielen Dank

für Ihre Aufmerksamkeit