

## WOHNUNGS- UND IMMOBILIENWIRTSCHAFT



### WORKSHOP: „UMGANG MIT MIETERN AUS DEM ORIENT“ KULTUR – KONFLIKTE - KOMPETENZEN

Die Wohnungswirtschaft hat aufgrund ihres großen Engagements bei der Wohnraumversorgung von Flüchtlingen mit vielen Menschen aus dem orientalischen Raum zu tun. Diese Gruppe befindet sich aktuell zu Zehntausenden im Übergang in reguläre Mietverhältnisse. Die Herausforderung ist nun, Mietinteressenten nach Klärung ihres Aufenthaltsstatus und mit fast identischen Voraussetzungen rechtssicher und diskriminierungsfrei auszuwählen. Außerdem gilt es, die noch nicht oder nur teilweise gesellschaftlich, ökonomisch und kulturell integrierten Bewohner mit deutschen Vertrags- und Verhaltensnormen und dem richtigen Gebrauch der Gebäudetechnik vertraut zu machen und in die bestehenden Nachbarschaften möglichst konfliktfrei einzufügen. Dafür sind Hausmeister, Vermieter, Objektbetreuer und die sonstigen mit dieser Gruppe im Kontakt stehenden Mitarbeiter im Rahmen eines Tagesworkshops zu schulen, um diese ausländerrechtliche, kommunikative und auch mietrechtliche Herausforderung bewältigen zu können.

#### Ziele des Workshops

- Rechtssichere Vermietung nach Antidiskriminierungsgesetz, einheitliche Auswahlkriterien, Korruptionsprävention
- Ausländerrechtliche Grundlagen als Kriterien zur Auswahl von Mietinteressenten nutzen
- Typische Probleme im Wohnzusammenhang identifizieren, systematische Erklärung des problematischen Verhaltens

- Handlungsstrategien gemeinsam diskutieren und Prioritäten entwickeln (Konfliktprävention, Mietvertragsfähigkeit herstellen, Prävention von Versicherungsschäden)
- Grenzen von Kundenorientierung definieren, sich trauen, „nein“ zu bestimmten Verhaltensweisen zu sagen

#### Ablauf und Inhalte des Tages-Workshops

Im Workshop wechseln Wissensinput des Referenten mit Gruppenarbeit, Diskussionen und Rollenspiele ab.

#### Die Inhalte

- Flüchtlingsproblematik in Daten und Fakten, Wanderungsmotive
- Erklärung einzelner ethnischer, kultureller und religiöser Hintergründe und Ursachenforschung für dortige Konfliktlinien:
- Islamistischer Extremismus
- Ausländer- und Aufenthaltsrecht, Probleme bei der Identifikation von verschleierten Frauen, Umgang mit Viehlehnen und Ehen mit Minderjährigen (Vertragsfähigkeit nach BGB)
- Systematisierung der wichtigsten Problemlagen und Herausforderungen im täglichen Umgang mit Flüchtlingen
- Bildungssystem, Ökonomie, Bedeutung von Familie, Korruption, Verhältnis zu staatlichen Autoritäten, Stellung der Frau

Adenauerallee 28  
 20097 Hamburg  
 Telefon  
 (040) 28 08 10-0  
 Fax  
 (040) 28 08 10 20

service@f-und-b.de  
 www.f-und-b.de

Geschäftsführer  
 Dr. Bernd Leutner

Hamburg HRB 49405

- Typische Alltagsgewohnheiten, Feste, Tagesablauf, Geschlechtertrennung im privaten, halb-öffentlichen und öffentlichen Raum, Spannungsverhältnis privat-öffentlich
- Wohnsituation und -verhalten in den Heimatländern, Bedeutung/Wertschätzung des halb-öffentlichen und öffentlichen Raumes im Hinblick auf z. B. Sauberkeit, Pflege
- Deutsche Nachbarn und neue Mieter aus dem Orient



Nach Identifizierung der wichtigsten Konflikte und „pädagogischen Herausforderungen“ im Umgang mit Flüchtlingen werden gemeinsam mit den Teilnehmern Handlungsmuster und konfliktvermeidende Kommunikationswege entwickelt. Identifiziert werden fehlende Hilfsmittel/Unterstützung (muttersprachliche Anleitungen und erklärende Flyer, Comics/Piktogramme für Analphabeten, Sprachmittler).

Schließlich werden Grenzl意思ien bei der Anpassungsfähigkeit von Seiten der Wohnungsunternehmen im Umgang mit den neuen Mietern definiert. Dabei geht es um Situationen wie:

- Umgang mit konkreten Alltagssituationen und Verhaltensweisen (z. B. kein Zutritt in die Wohnung für männliche Mitarbeiter)
- Mögliche Rassismuskorwürfe beim Verlangen nach ungerechtfertigter Bevorzugung und Vorteilsgewährung
- Probleme mit medial vermittelten Vorwürfen und Konflikten (Lokalmedien), drohende Klagen wegen Verstoßes gegen das Antidiskriminierungsgesetz

- Konfliktkonstellation männlicher orientalischer Mietinteressent – junge deutsche Mitarbeiterin

Hier werden Rollenspiele und sonstige Übungen mit den Teilnehmern eingesetzt.

### Leistungen von F+B

- Individuelle, maßgeschneiderte Vorbereitung des Workshops auf die konkreten Probleme und Herausforderungen des Wohnungsunternehmens
- Durchführung als Inhouse-Tagesseminar
- Nachbereitung: Dokumentation der gemeinsam erarbeiteten Handlungsstrategien und Kommunikationsmuster
- Überlassung des PowerPoint-Vortrages mit dem Wissenstransfer

Die Kosten belaufen sich auf 2.250,- Euro zuzüglich Reisekosten (0,40 Euro je gefahrenem Kilometer) und zurzeit 19 % MwSt.

### Kurzprofil

F+B Forschung und Beratung für Wohnen, Immobilien und Umwelt GmbH wurde 1992 als unabhängiges Forschungs- und Beratungsinstitut in Hamburg gegründet. Rund 20 Mitarbeiter aus unterschiedlichen Disziplinen bündeln ihre Kompetenzen und Erfahrungen in der Marktforschung, der Datenaufbereitung, bei Auftragsstudien und in der praxisorientierten Einzelberatung von Immobilienunternehmen, Verbänden sowie Kommunalverwaltungen und Ministerien.

### Kontakt

F+B Forschung und Beratung  
 für Wohnen, Immobilien und Umwelt GmbH  
 Adenauerallee 28  
 20097 Hamburg  
 Internet: [www.f-und-b.de](http://www.f-und-b.de)

#### Manfred Neuhöfer (alte Bundesländer)

Tel.: (0 21 37) 937 91 31  
 E-Mail: [mneuhoefer@f-und-b.de](mailto:mneuhoefer@f-und-b.de)

#### Herr Emre Kiraz (neue Bundesländer und Berlin)

Tel.: (030) 68 07 56 00  
 E-Mail: [ekiraz@f-und-b.de](mailto:ekiraz@f-und-b.de)

Adenauerallee 28  
 20097 Hamburg  
 Telefon  
 (040) 28 08 10-0  
 Fax  
 (040) 28 08 10 20

[service@f-und-b.de](mailto:service@f-und-b.de)  
[www.f-und-b.de](http://www.f-und-b.de)

Geschäftsführer  
 Dr. Bernd Leutner

Hamburg HRB 49405