



Eine gut strukturierte Verwalterin ohne übertriebene Aufopferungsbereitschaft kann durch die Arbeit im Homeoffice der permanenten Überlastung entgehen.

FOTO: VPARRO/STOCK.ADOBE.COM

Homeoffice in der Immobilienverwaltung (Teil 5)

Eine Chance für burnoutgefährdete Mitarbeiter?

Derzeit ist das Stressniveau bei den meisten Immobilienverwaltungen pandemiebedingt niedriger als sonst. Doch das wird sich wieder ändern. Hinzu kommen jede Menge aufgestaute Vorgänge, mangels Versammlungen und Beschlüssen. Doch lassen wir die Pandemie mal beiseite.

Zweifelsfrei gelten Immobilienverwaltungen als Burnout-Hochrisikogruppe. Es sind vorrangig die Berufe mit einer hohen persönlichen Zuwendung zu anderen Menschen, die mit dem Risiko zur Burnout-erkrankung einhergehen. Interessant ist, dass besonders der karitativ geprägte Ver-

walter in einem ganz besonderen Maße gefährdet ist. Idealismus ist ein Nährboden für Überforderung.

Viel zu viele noch zu erledigende Aufgaben und ständiger Termindruck werden generell als entscheidende Faktoren bezeichnet, beim Verwalter noch regelmäßig verstärkt durch die saisonale Überlastung in der Versammlungszeit.

Ein gesamtgesellschaftlicher Wandel im Umgangston und im zwischenmenschlichen Bereich schlägt beim Verwalter direkt durch, da er im unmittelbaren Bezug zu den Menschen steht.

Kann nun die derzeitige Erfahrung mit dem Homeoffice Impulse geben für mehr Motivation, für eine höhere Mitarbeiterzufriedenheit?

Zuerst kommt es auf die Persönlichkeit an, das Homeoffice ist gewiss nicht für jeden das Richtige. Auch ist die häusliche Situation manchmal eher kontraproduktiv und zehrt dann noch mehr am Nervenkostüm.

Doch wenn diese beiden Faktoren passen, kann die Arbeit von zu Hause eine sehr gute Burnout-Prävention darstellen. Nach Studien werden Büroarbeiter im Durchschnitt alle elf Minuten bei ihrer Beschäftigung unterbrochen und wenden sich meist noch zwei

weiteren Aufgaben zu, bevor es dann endlich wieder zum eigentlichen Thema zurückgeht. Die Arbeitswissenschaft spricht vom Sägeblatteffekt. Beim funktionierenden Homeoffice ist dem nicht so. Ständige Unterbrechungen am Arbeitsplatz und der Verlust der Konzentration treten deutlich geringer auf. Durch eine ausgeklügelte Telefonie könnten nur die wirklich relevanten Anrufe durchgelassen werden. Auch eine bessere Justierung der betrieblichen Prozesse – wie in Teil 4 dieser Serie beschrieben – kann Wunder wirken. Eine strukturierte Vorgangsbearbeitung mit vernünftiger Priorisierung und Delegationsmöglichkeit bei Überlastung bringt automatisch eine gewisse Entspannung mit sich. Umzusetzen ist das sehr einfach, wenn das meist ohnehin vorhandene Microsoft Teams als Schaltzentrale für das Büro inklusive der mächtigen Aufgaben-App „Tasks“ richtig genutzt wird.

Die echte, innerliche Zufriedenheit erzielt generell die beste gesundheitserhaltende Wirkung. Der emotional kompetente und stabile Immobilienverwalter zeigt eine realistische Einschätzung ohne Hang zum Perfektionismus auf, kennt seine Stärken und verzettelt sich nicht in extremer Hilfsbereitschaft.

Vorteilhaft ist in diesem Kontext eine deutliche Minimierung des Kontakts mit dem Kunden, auch ein Vorteil des Homeoffice in Verbindung mit der Kontakt-Verlagerung in das Kundenportal. Wer hier protestiert, muss sich selbstkritisch überlegen, wo er sich bei der immer ausgeprägteren Zwei-Klassen-Verwaltergesellschaft positionieren möchte. Es dürfte klar sein, dass der rentabel arbeitende Unternehmerverwalter eine höhere Wertschätzung beim Kunden genießt, als der sich für alles zuständig betrachtende Selbstausbeutungsverwalter mit viel intensiverem Kundenkontakt. Wertschätzen sollte der Verwalter auch sich selbst, damit beachtet er sich und seine Bedürfnisse und gibt dem Burnout deutlich weniger Chancen.

Die richtige persönliche Positionierung mit dem Ziel der Zufriedenheit in Verbindung mit effizienten betrieblichen Abläufen, dem Fokus auf angepasste Homeoffice-Prozesse und einer Neudefinition der Serviceorientierung bei gesteigerter Wertschätzung dürften einen großen Teil dazu beitragen, den Verwalter vor einem Burnout zu schützen.

IVV-Serie

Homeoffice
in der Praxis

Bereits erschienene Teile lesen Sie auch online:

1. Ein Modell auch für die Nach-Corona-Zeit?
2. Ein richtig attraktiver Arbeitsplatz sollte es schon sein
3. Die angemessene digitale Technik
4. Selbstorganisation und die betrieblichen Prozesse

5. Eine Chance für burnoutgefährdete Mitarbeiter?

6. Teamarbeit und die Sicherstellung des sozialen Austauschs

www.ivv-magazin.de

Autor

Alexander Haas,

Haas Immobilienverwaltung GmbH

