

Mediation als positiver Einfluss im Immobilienverwaltungsalltag

Wir befinden uns in einer sehr außergewöhnlichen Zeit und die Immobilienbranche befand sich und befindet sich nach wie vor in einer Umdenkphase, die uns vor neue Herausforderungen stellt.

Seit März 2020 wurde die Art und Weise Liegenschaften zu verwalten zu einer großen empathischen Challenge, die unseren Berufsstand als Verwalterinnen an unsere Grenzen bringt, wobei ich es persönlich immer als interessante und abwechslungsreiche Aufgabe sehe, die uns als Personen immer dazu zwingt uns weiterzuentwickeln. Es kann ab sofort nicht mehr von verwalten des Gebäudes im klassischen Sinn gesprochen werden, denn die Bewohner und Bewohnerinnen der Liegenschaft stellen uns tagtäglich vor neue Aufgaben, sei es die Zusendung von wichtigen Unterlagen, rechtlicher Aufklärung im ordentlichen und außerordentlichen Verwaltungsbereich. Die heutige Verwalterin ist nicht mehr nur diejenige, die einen Wasserschaden über die Gebäudeversicherung meldet und die Professionisten beauftragt, wie auch für die Aufnahme von Schäden und Mängelbeseitigungen der Liegenschaft an sich verantwortlich ist, sie ist viel mehr, nämlich die neue "Seelsorgerin in cognito". Zu unserem Leidwesen, wird unsere Berufssparte leider nach wie vor sehr stiefmütterlich behandelt, wobei ich von meiner Seite sagen kann, dass ich meine Berufung in diesem Job gefunden habe.

Jeder Tag beginnt anders und man weiß nie, wie er endet und dies ist die Ungewissheit die den Job als Verwalterin so liebenswert und gleichzeitig sehr reizvoll macht. Die Herausforderung mit meinen mediativen Methoden, die mir den Umgang wie auch die Basis für die Lösung für die zwischenmenschlichen Konflikte der Menschen die die Liegenschaften bewohnen geben, werden immer wichtiger, da vor allem in der jetzigen Zeit, wo die Gesellschaft umso mehr an ihrem zu Hause hängt und dessen Wichtigkeit schätzen gelernt hat, die Anrufe sich erhöht haben und unsere Berufssparte noch mehr gefordert ist.

Der Lockdown hat die Konflikte vor Ort noch mehr zum Eskalieren gebracht und deshalb ist es umso wichtiger ein offenes und verständnisvolles Ohr für die Probleme der Menschen zu haben und auf die Konflikte vor Ort einzugehen. Es ist umso wichtiger die Konflikte, seien es Lärmbelästigungen, Streitigkeiten unter den Bewohnern und Bewohnerinnen umso ernster zu nehmen, da wir als Verwaltung vor allem jetzt die erste Anlaufstelle sind, die den Ärger und den Frust der Menschen auffangen sollten und ein gutes Miteinander vor Ort zu fördern. Dies sehe ich als Herausforderung und als Ziel für unseren Berufsstand in dem man die Ausbildung als Mediatorin jeden Tag anwenden kann, um empathischer und professioneller auf die Kunden eingehen zu können.

Daniela Kraus, MA