

ONLINE-MEETINGS: PRAKTISCH, ABER HERAUSFORDERND

Aufgrund der aktuellen Corona-Situation findet der Austausch zwischen Bauherren und Planern vor allem per Online-Sitzungen statt. Das entspricht den Empfehlungen des Bundes, bringt aber auch neue Herausforderungen mit sich. **TEXT – RETO WESTERMANN***

▶ OHNE PERSÖNLICHEN KONTAKT

Persönliche Sitzungen mit Planern oder Auftraggebern, Akquisegespräche oder der Austausch mit Mitarbeitern gehören für Bauherrenberater zum täglichen Brot. Mit dem Lockdown vom 16. März hat sich das Bild massiv verändert und wird wohl auch noch einige Zeit so bleiben; Home-Office ist für viele Standard, persönliche Treffen sind kaum mehr möglich. Seither gehören Online-Meetings zu den wichtigen Arbeitsinstrumenten. Die Auswahl an digitalen Plattformen dafür ist gross. «Ich habe unterdessen Erfahrung mit diversen Tools gemacht», sagt Bruno Meyer, Inhaber des Bauherrenberatungsbüros RCMD in Winterthur und Vorstandsmitglied der Kammer unabhängiger Bauherrenberater (KUB). In seinem Alltag haben sich vor allem Lösungen wie etwa Zoom für Video-Konferenzen



Um den fehlenden persönlichen Kontakt zu kompensieren, brauchen Videositzungen eine besonders gute Vorbereitung. **BILD: ZOOM.US**

zen und WhatsApp für Telefon-Meetings bewährt, da mit diversen stationären sowie mobilen Geräten und unterschiedlichen Betriebssystemen darauf zugegriffen werden kann.

KOMPENSATION FÜR FEHLENDE KÖRPERSPRACHE

Der Umgang mit der Technik ist das eine, das Fehlen der direkten, persönlichen Interaktion das andere. Dazu zählt etwa die Körpersprache. «Im persönlichen Gespräch erklären wir häufig mit den Händen oder regeln mit Blicken und Gesten, wer sprechen soll», sagt Achim Elfering, Professor für Arbeits- und Organisationspsychologie am Institut für Psychologie der Universität Bern. All das funktioniert bei einem Video-Meeting schlecht, etwa aufgrund von Übertragungsverzögerungen. «Darunter leidet auch das sogenannte <gemeinsame mentale Modell>, das die Sitzungsteilnehmenden sonst in einem persönlichen Meeting unbewusst entwickeln und das entscheidend für den Erfolg eines Treffens ist», sagt Elfering. Dieses Modell beinhaltet unter anderem die meist unausgesprochene Übereinstimmung aller Anwesenden zu wichtigen Punkten der Sitzung – beispielsweise Fragestellungen

oder Terminen. «Damit Videokonferenzen erfolgreich sind, braucht es eine umso intensivere Vorbereitung, und der Moderator muss sich durch Nachfragen bei allen Teilnehmenden vergewissern, dass Übereinstimmung herrscht», sagt Fachmann Elfering.

DER TEAMGEIST FEHLT

Eine Schlüsselfunktion kommt dabei der Sitzungsleitung zu. «Alle Dokumente müssen detailliert und für alle nachvollziehbar vorbereitet, die Traktandenliste präzise sowie die Zuweisung der Sitzungsführung klar sein», sagt Hansjörg Pedrett, Inhaber der MMK Immobilitätentreuhand in Zürich und KUB-Mitglied. Zu einer klaren Führung gehört nicht nur ein straffer Fahrplan, sondern auch das gezielte Abholen oder Bremsen einzelner Teilnehmer. «Wer in realen Sitzungen zurückhaltend ist, wird das online verstärkt sein, und wer sich üblicherweise stark einbringt, agiert eher noch dominanter», sagt Psychologie-Professor Achim Elfering. Nicht zu kurz kommen

Professionelle Tools für Videokonferenzen bieten zahlreiche praktische Features - etwa die integrierte Präsentation von Dokumenten. **BILD: ZOOM.US**



darf gemäss seiner Erfahrung bei Online-Meetings das Zwischenmenschliche: «Wenn sich nicht alle persönlich kennen, braucht es zu Beginn eine kurze Vorstellungsrunde und auch etwas Smalltalk darf sein, bevor man zu den Traktanden übergeht.»

Beide angefragten KUB-Mitglieder haben mit Video-Meetings in den letzten Wochen recht gute Erfahrungen gemacht, kennen aber auch die Grenzen. «Zwischenmenschliche Probleme lassen sich so kaum lösen und es entsteht kein Teamgeist», sagt Hansjörg Pedrett und für Bruno Meyer sind beispielsweise vertrauensbildende Akquisitionsgespräche auf diesem Weg nur sehr schwer durchführbar. Und

trotzdem: Auch wenn dereinst persönliche Treffen wieder möglich sind, wollen beide vermehrt auf Online-Meetings zurückgreifen. «Ich habe gemerkt, dass Online-Meetings durchaus Vorteile haben, und werde davon künftig vor allem Gebrauch machen, wenn sich eine lange Anreise für ein kurzes Treffen nicht lohnt», sagt Bruno Meyer. Für Hansjörg Pedrett wiederum ist der Austausch per Video etwa für Standardtraktanden oder als Vorgespräch eine valable Alternative. ■



***RETO WESTERMANN**
Journalist BR, dipl.
Arch. ETH,
Alpha Media AG,
Winterthur.

ZEHN TIPPS FÜR VIDEO-MEETINGS

Vorbereitung

Traktandenliste inkl. Ziele der Sitzung und Gesprächsregeln – etwa zu Abstimmungen – vorab versenden.

Technik

Alle Teilnehmenden sollten die Technik vorab installieren und testen.

Hintergrund/Kleidung

Ein möglichst aufgeräumter Hintergrund, dezente Kleidung und ein ruhiger Raum sind wichtig für eine störungsfreie Sitzung.

Moderation

Keine Sitzung ohne Moderator, der zielgerichtet und straff führt.

Check-in

Kennen sich nicht alle Teilnehmenden, braucht es eine Vorstellungsrunde.

Etikette

Klare Regeln sind wichtig. Dazu kann etwa der Gebrauch von Symbolkarten zählen – um das Wort zu verlangen, einem Vorschlag zuzustimmen oder abzulehnen.

Dauer / Anzahl Teilnehmende

Online-Meetings sollten maximal eine Stunde dauern und der Kreis der Beteiligten klein sein.

Sprache

Klar und deutlich sprechen, andere ausreden lassen, wenn möglich ein Headset verwenden. Teilnehmer, die nicht reden, schalten sich stumm.

Sichtkontakt

Den Blick in die Kamera nicht vergessen, um Sichtkontakt herzustellen.

Check-out

Eine kurze Reflektion am Schluss hilft, künftige Meetings zu verbessern.

Ausführlichere Tipps zu Videomeetings finden sich auf www.kub.ch > Services > Checklisten/Merkblätter.

ANZEIGE







Mietzins-Verluste vermeidet man online.

Dank Bonitäts- und Wirtschaftsauskünften wissen Sie immer, mit wem Sie es zu tun haben. Sie erkennen Risiken, bevor sie überhaupt entstehen. So vermeiden Sie Mietzins-Verluste. Doch das ist nur eine kleine Auswahl der Vorteile von CrediWEB – mehr erfahren Sie unter www.crediweb.ch.



+ Creditreform Egeli Basel AG
Münchensteinerstrasse 127
CH-4002 Basel
Tel. +41 (0)61 337 90 40
Fax +41 (0)61 337 90 45
info@basel.creditreform.ch

+ Creditreform Egeli St.Gallen AG
Teufener Strasse 36
CH-9001 St.Gallen
Tel. +41 (0)71 221 11 21
Fax +41 (0)71 221 11 25
info@st.gallen.creditreform.ch

+ Creditreform Egeli Zürich AG
Binzmühlestrasse 13
CH-8050 Zürich
Tel. +41 (0)44 307 80 80
Fax +41 (0)44 307 80 85
info@zuerich.creditreform.ch




Creditreform
GEMEINSAM GEGEN VERLUSTE.