

Komunikacja interpersonalna źródłem sukcesów i porażek w zarządzaniu nieruchomościami.

Praca zarządcy nieruchomości to zawsze praca na rzecz ludzi. Niezależnie od tego jaka to jest nieruchomość elementem nierozzerwalnie związanym z tą działalnością jest człowiek.

Właściciel nieruchomości, współwłaściciele, najemcy, dostawcy mediów, ekipy remontowe i inni to ludzka ośnowa danej nieruchomości.

Oczywiście cechy funkcjonalne nieruchomości determinują rodzaj kontaktów między osobami, tym nie mniej jednak komunikacja interpersonalna występuje zawsze i ma niebagatelny wpływ na realizację zadań stawianych przed zarządcą, na rozwiązywanie występujących problemów i prawidłowe funkcjonowanie nieruchomości.

Znaczenie prawidłowej komunikacji jest ważne w pracy zarządcy bez względu na rodzaj nieruchomości, którymi administruje niewątpliwie jednak częstotliwość kontaktów z ludźmi, ich ilość i zróżnicowanie jest zdecydowanie większe w nieruchomościach mieszkalnych.

Wszystkie informacje i wskazówki zawarte w artykule będą przekładały się na ogół kontaktów interpersonalnych zależy mi jednak na tym, by oparte o naukową wiedzę i potwierdzone własnymi doświadczeniami wiadomości mogły pomóc właścicielom i zarządcom uprawiającym trudną sztukę zarządzania nieruchomościami mieszkalnymi.

Zarządca nieruchomości z uwagi na posiadane kwalifikacje już na wstępie współpracy z zarządem wspólnoty mieszkaniowej i innymi członkami wspólnoty postrzegany jest jako osoba będąca ekspertem w zarządzaniu. Niejednokrotnie jednak posiadając nawet najlepsze kwalifikacje i umiejętności na skutek nieprawidłowej komunikacji tracimy pozycję eksperta co powoduje duże utrudnienie w pracy.

Zarządzanie nieruchomościami jest działalnością o charakterze interdyscyplinarnym. Do prawidłowego prowadzenia działalności w tym zakresie niezbędna jest wiedza z wielu dziedzin: prawa, zarządzania, rachunkowości i finansów, ekonomii, budownictwa, gospodarki przestrzennej, ubezpieczeń i wielu innych.

Ponadto specyfika pewnych nieruchomości narzuca konieczność, oprócz podstawowej także szczegółowej znajomości określonych zagadnień.

W obliczu tak wielkich wymagań jakie narzuca nam rodzaj prowadzonej działalności niezwykle istotne jest byśmy poprzez zaburzoną komunikację nie utrudniali sobie pracy bardziej niż to wynika z naszych obowiązków.

By zachować pozycję eksperta musimy porozumiewać się językiem zrozumiałym dla naszych rozmówców. Błędem jest twierdzenie, że używając specjalistycznych wyrażen podnosimy swój prestiż i umacniamy pozycję. Używanie języka niezrozumiałego dla odbiorcy utrudnia prawidłowe

zrozumienie przekazywanych treści, a to w konsekwencji skutkuje brakiem możliwości konstruktywnej rozmowy i wypracowania spójnego stanowiska.

Ponadto osoby odbierające taki niezrozumiały przekaz czują się potraktowane protekcyjnie, a to budzi w nich wewnętrzny sprzeciw tym samym wyprowadzając nas z pozycji eksperta na pozycję wroga.

Wypowiadajmy zatem swoje myśli jasno i precyzyjne bez niepotrzebnych ubarwień i nigdy nie zapominajmy, że istnieją dwie drogi przekazu – przekaz werbalny i niewerbalny.

Komunikacja werbalna to komunikacja oparta na słowie. Rozmawiając z drugą osobą – używamy słów.

Komunikacja niewerbalna to przekaz pozbawiony słów, który dzieli się na kanały przekazu:

- ruch ciała

- zależności przestrzenne.

W ruchach ciała mieści się mimika twarzy, gesty, kontakt wzrokowy i wszystko to co ma związek z emisją głosu (wysokość, natężenie, tempo mówienia, wahania i inne zakłócenia płynności mowy).

Zależności przestrzenne to cztery nieświadomie używane w kontaktach między nami a innymi osobami strefy:

- strefa intymna (0-45cm),
- strefa osobista (45-120 cm),
- strefa społeczna (1,2-3,6 m),
- strefa publiczna (3,6-6m).

Bliskość przestrzenna jest wskaźnikiem sympatii. Im mniejszy dystans, tym bliższa relacja.

Dbając o to, by nasz przekaz słowny był zrozumiały dla odbiorcy, kontrolujmy tempo wypowiedzianych słów tak, by było ono spokojne i równe.

Wypowiadajmy słowa bez wahania świadomi tego co mówimy. Nie unikajmy kontaktu wzrokowego z odbiorcą naszej wypowiedzi. Zachowujmy zależności przestrzenne jednocześnie obserwując jaką przestrzeń zachowuje w stosunku do nas rozmówca, bo jest to cenna informacja dotycząca jego stosunku do naszej wypowiedzi i do nas. W przypadku braku akceptacji ludzie zupełnie automatycznie odsuwają się od nas.

I jeszcze jedno być może najważniejsze – bądźmy wiarygodni.

Jednym z ważnych elementów bycia wiarygodnym jest proste i jakże trudne do wypowiedzenia słowo **nie wiem**. Dajmy sobie prawo do tego, by „nie wiedzieć”. Nikt nie oczekuje od nas byśmy wiedzieli wszystko i na każdy możliwy do zaistnienia w zarządzaniu temat. Oczekuje się od nas profesjonalizmu, który przekłada się również na szacunek do ludzi.

Dlatego kiedy stykamy się z sytuacją trudną, nową, lub kiedy po prostu nie mamy pewności co do jednoznacznej, zgodnej z obowiązującym prawem odpowiedzi z szacunku do ludzi, którym tej odpowiedzi mamy udzielić nie kluczymy, nie improwizujemy, nie naciągajmy faktów, nie dopasowujemy sytuacji

problemowej do tego co w danej chwili wiemy. Pozwólmy sobie na słowa "nie wiem". To proste stwierdzenie nie będzie dowodziło braku wiedzy, lub kompetencji. Będzie sygnałem poważnego podejścia do stawianych zadań i obowiązków. Uzmysłowi osobom zainteresowanym, że „ich” zarządca nie musi wszystkiego wiedzieć „teraz”, „zaraz”, „natychmiast”.

Musimy jednak pamiętać, że w naszej pracy dla nas samych słowa „nie wiem” oznaczają zawsze to samo - **„dowiem się tak szybko jak to jest możliwe”**. Możemy bowiem „nie wiedzieć”, nie możemy jednak pozostawiać pytań - bez odpowiedzi, sytuacji problemowych - bez rozwiązania.

Konflikty i spory były i będą występowały w ludzkich skupiskach. Jest to zjawisko zwyczajne i naturalne. Niejednokrotnie występują one w zarządzanych nieruchomościach. Różnice interesów właścicieli lokali na parterze z właścicielami, którym woda kapie na głowę z przeciekającego dachu i wiele innych różnic w sposobie postrzegania właścicieli nieruchomości co do jej funkcjonowania wymagają od nas zarządców postawy, która będzie prowadziła do rozwiązywania konfliktów, wygaszania ich, do znajdowania „złotego środka”. Dlatego swoją pracą, sposobem bycia i prezentowaną postawą musimy wypracowywać sobie taką pozycję, by nasze stanowisko było argumentem, z którym trzeba się znacząco liczyć.

Jeżeli uda nam się to wypracować zdobędziemy **„coś”** co w naszej pracy jest bezcenne i niczym nie zastępowalne - to nasza wiarygodność.

Nigdy to nam się jednak nie uda jeśli nie będziemy się prawidłowo komunikowali z naszymi odbiorcami.

Dlatego warto zapamiętać, że **„ Nie można się nie komunikować”** uzmysłowienie sobie tej jakże prostej zasady może pomóc każdemu z nas. Nasze zachowania coś wyrażają i każde z nich jest wypowiedzią.

Nie musimy wypowiadać słów, by przekazywać komunikaty.

Dlatego ważne jest byśmy kontrolowali swoje zachowanie i reakcje zwłaszcza jeżeli znajdujemy się w otoczeniu osób, z którymi, lub na rzecz których pracujemy.

Zarządca Nieruchomości

Małgorzata Grzeško

(licencja nr 14764)