

Savoir vivre ważnym elementem pozytywnego wizerunku zarządcy nieruchomości

Nie ma możliwości pozytywnej autokreacji bez przestrzegania przyjętych przez społeczeństwo norm – w tym norm obyczajowych.

Zbiór zasad i norm dotyczących naszego zachowania kształtował się przez stulecia. Zawdzięczamy go kulturom, które wywierały wielowiekowy wpływ na nasze życie i obyczaje. Normy obyczajowe tak jak wszystko ulegały przeobrażeniom i modyfikacjom, wiele z nich współcześnie uważanych za skostniałe i wywołujące śmieszność całkowicie wyeliminowano, w każdym jednak czasie regulowały one formę międzyludzkich kontaktów.

Przyszło nam żyć w okresie wielkich przeobrażeń społecznych i różnorodnych zmian w innych dziedzinach życia, wymagają one od nas niezliczonej ilości wzajemnych kontaktów, a co za tym idzie znajomości wielu zasad współżycia społecznego. Należą do nich przede wszystkim normy prawne i moralne.

Niezwykle ważnym uzupełnieniem tych norm są normy obyczajowe, które determinują zachowanie człowieka. Dotyczą one sposobu bycia, wyglądu zewnętrznego itp.

Zasady przyjęte jako normy obyczajowe nazywamy „etykietą”, „savoir-vivre”, „bon ton” czy po prostu dobrymi manierami.

Praca zarządcy nieruchomości niezaprzeczalnie opiera się na kontaktach międzyludzkich. Niejednokrotnie od tych kontaktów zależy nasz zawodowy sukces, dlatego znajomość norm obyczajowych staje się nie tylko kwestią osobistej kultury, ale również elementem zawodowego profesjonalizmu.

Grzeczność i uprzejmość na co dzień

Rządzący obecnie kult ładnego wyglądu wymusza na nas właściwą zewnętrzną prezentację. Nawet jeśli powierzchownie zdawać by się mogło, że wiąże się to jedynie z modą, stylem i wyglądem ma to jednak zdecydowanie głębszy aspekt. Wygląd zewnętrzny zdradza wiele cech naszego charakteru, jest elementem okazywania szacunku i umiejętności dostosowania się do konkretnej sytuacji. Właśnie grzeczność wymaga, by stosować się do norm będących dowodem szacunku do otoczenia.

W kwestii wyglądu zewnętrznego zasady dotyczą nie tylko higieny osobistej, ale również wyglądu naszych dłoni, włosów, po zalecenia co i na jaką okazję należy ubierać oraz jaki zachować przy tym styl, by wyglądać naturalnie.

Grzeczność wymaga również byśmy nauczyli się panować nad własnym ciałem. Nerwowość ruchów występująca u zarządcy w trakcie rozmowy z klientami może zostać przez nich zinterpretowana jako przejaw braku pewności, czy co gorsze jako zdenerwowanie wynikające ze złych intencji.

Niestosowne jest również ziewanie, które może zostać odczytane jako przejaw znudzenia. Wszystkie odruchy typu kaszel, kichanie, czy wycieranie nosa

powinny odbywać się bardzo dyskretnie i wielką dbałością o to, by były prawie niezauważone.

Niezwykle ważne jest byśmy potrafili wypracować w sobie naturalną życzliwość do ludzi. Elementem ukazującym właśnie taką życzliwą postawę jest uśmiech. Uśmiech skierowany do otaczających nas ludzi jest naszą najlepszą wizytówką.

„Uprzejmość jest walutą wzbogacającą nie tego, kto ją otrzymuje, lecz tego, kto ją rozdaje”. Trudno zaprzeczyć, że uprzejmość jest niezwykle ważną cechą w kontaktach międzyludzkich. Obowiązuje nas zawsze i wszędzie, w stosunku do każdego człowieka niezależnie od jego społecznego statusu.

Z bycia uprzejmym wynikają ogromne korzyści, bowiem dzięki temu lepiej układają nam się stosunki z ludźmi, którzy otoczeni przez nas uprzejmym zachowaniem lepiej się przy nas czują i tym samym wykazują większą gotowość do współpracy.

Każdy zarządca nieruchomości wie jak trudno czasami być uprzejmym w realizowaniu zawodowych obowiązków. Zarządzanie nieruchomościami zwłaszcza mieszkalnymi niejednokrotnie niesie za sobą źródła wielu konfliktów odbywających się wewnątrz nieruchomości. Skłócenie właściciele lokali, narastające sytuacje problemowe, niezwykle często z elementami agresji słownej są wielkim sprawdzianem poziomu kultury osobistej zarządcy.

Pamiętajmy jednak, że *„prawdziwą władzę posiada ten, kto potrafi nad sobą panować”*. Nie dajmy się więc zaskoczyć i wypracujmy w sobie postawę, w której uprzejmość będzie nie tylko elementem prezentującym wysoką kulturę osobistą zarządcy, ale również stanie się naszą pozytywną bronią w realizowaniu tych codziennych i niecodziennych obowiązków.

Uprzejmość wyrażamy pod wieloma postaciami, jedną z nich jest umiejętność uważnego słuchania. Nie przerywajmy naszemu rozmówcy, pozwólmy mu się wypowiedzieć okazując przy tym zainteresowanie dla tej wypowiedzi. Ukazując znużenie i zniecierpliwienie możemy mówiącego bardzo szybko do siebie zrazić, bo z całą pewnością poczuje się zlekceważony.

Uprzejmość w rozmowie wyrażamy rozmawiając ze wszystkimi jej uczestnikami. Niezwykle ważne jest, by traktować wszystkich rozmówców równo, niezależnie od zajmowanego stanowiska, czy pozycji społecznej.

Istotnym elementem uprzejmości w rozmowie jest ton naszej wypowiedzi. Pamiętajmy, by ton naszego głosu, był łagodny, jeśli potrzeba to również zdecydowany, ale nigdy nie agresywny, szyderczy, czy kpiący. Niedopuszczalne jest używanie zwrotów wulgarnych i obraźliwych.

Brutalność wypowiedzi jest bowiem oznaką braku szacunku dla drugiego człowieka.

Uprzejmość w mowie to także trzy czarodziejskie słowa; *„proszę”*, *„dziękuję”*, *„przepraszam”*.

Licznie rozbudowane kontakty wymagają od nas artykułowania swoich pragnień, czy zawodowych poleceń. Zdawać by się mogło, że na gruncie

zawodowym niejednokrotnie możemy czuć się zwolnieni z używania słowa „proszę” zwłaszcza jeśli w grę wchodzi wykonywanie obowiązków, za które otrzymuje się wynagrodzenie. Niezaprzeczalnie czynności poprzedzone słowem „proszę” zostaną wykonane chętniej i bardzo często lepiej niż te, które spowodujemy suchym poleceniem.

Nie bójmy się słowa „dziękuję”. To proste słowo sprawia, że ludzie czują się docenieni, mają poczucie ważności danej chwili, czy wykonanej czynności. Z kolei „przepraszam” jest słowem, które potrafi zdziałać cuda. Od sytuacji bardzo prostych, gdy np. nieopatrznie w trakcie rozmowy kogoś urazimy, po zdarzenia bardzo trudne, niosące za sobą niekorzystne konsekwencje.

Z całą pewnością tym jednym słowem nie naprawimy niestosownego zachowania, czy uczynionych błędów, ale „przepraszam” jest słowem, które działa jak amortyzator, będąc jednocześnie sygnałem do złagodzenia wzajemnych stosunków, zlikwidowania nieporozumienia. Wyraża gotowość do naprawienia błędu i ukazuje naszą zdolność do samokrytyki i prawidłowej samooceny.

Umiejętność przyznania się do błędu jest niezwykle cenna zawsze i w każdej pracy – w pracy zarządcy nieruchomości również. Niejednokrotnie uwikłani w niezliczone ilości opinii i osobistych oczekiwań właścicieli nieruchomości możemy popełnić błąd w ocenie sytuacji i co za tym idzie zachować się niewłaściwie, lub podjąć złą decyzję. Nie ma w tym nic dziwnego „*tylko ten co nic nie robi- nigdy się nie myli*”. Ważne jednak, byśmy potrafili zachować właściwą perspektywę i używając słowa „przepraszam” zasygnalizować, krytyczną ocenę własnych działań.

Nie obawiamy się, że stracimy tym samym wiarygodność, bo właśnie to jedno słowo może pozwolić nam tą wiarygodność utrzymać, lub na nowo odzyskać.

Omawiając codzienną uprzejmość nie można nie wspomnieć o punktualności i dyskrecji. Obydwie te cechy powinny charakteryzować nasze wszelkie zawodowe kontakty. Punktualność zapewnia nie tylko porządek w działaniu ułatwiając tym samym wzajemne kontakty, ale jest również oznaką poszanowania osób, z którymi mamy się spotkać.

Dyskrecja jest miarą naszej kultury osobistej. Bardzo duża ilość kontaktów międzyludzkich w pracy zarządcy nieruchomości sprawia, że słyszymy i widzimy więcej niż chcielibyśmy lub wręcz powinniśmy. Często przychodzi nam decydować o tym czego „*nie należy widzieć lub słyszeć*” i czego z całą pewnością nie powinno się powtarzać. Bycie niedyskretnym, to nie tylko nadmierne gadulstwo i rozpowszechnianie posiadanych o kimś lub o czymś informacji. Brak dyskrecji to odzieranie innych z ich prywatności i prawa do poczucia bezpieczeństwa. Zarządca nieruchomości niejednokrotnie trafia w sam środek zdarzeń i bardzo często staje się powiernikiem. Ludzkie zaufanie to ogromna nobilitacja. Uważajmy więc, by niepotrzebne gadulstwo nas tego nie pozbawiło.

**„ Dla każdego człowieka najpiękniejszym i najważniejszym słowem
jest jego imię”**

(Dale Carnegie)

Tak to już jest, że lubimy słyszeć swoje imię i nazwisko. Doskonałym ułatwieniem w nawiązywaniu kontaktów i prowadzeniu rozmów jest umiejętność zapamiętywania imion i nazwisk naszych rozmówców. Wykorzystując taką umiejętność powodujemy, że rozmowa przestaje być bezosobowa a nasi rozmówcy czują się docenieni co przekłada się na przychylny do nas stosunek.

Niezwykle ważnym elementem zachowania właściwych form towarzyskich jest wzajemne przedstawianie sobie osób. Pamiętajmy więc podstawowe zasady:

1. Młodsza osoba przedstawiana jest starszej a następnie starsza młodszej np. „ *pozwoli Pani, że przedstawię, to jest Krysia Nowak – Krysiu to pani Anna Kowalska*”.
2. Mężczyzna zostaje przedstawiony kobiecie, po czym wymienia się nazwisko kobiety np. „ *przedstawiam Pani Jana Kowalskiego – to Anna Nowak*”.
3. Nazwisko podwładnego podawane jest osobie wyższej rangą, a następnie powinno zostać wymienione nazwisko przełożonego. Można jako uzupełnienie podać zajmowane stanowisko np. „ *to jest nasz kierowca pan Jan Kowalski – to dyrektor administracyjny pani Anna Nowak*”.

Podczas wzajemnej prezentacji po wymianie nazwisk możemy odpowiedzieć np. „ *miło mi pana poznać*”, „ *bardzo miło*” itp.

Każde spotkanie zaczyna się od powitania. Możliwości takich spotkań jest bardzo wiele. Dla ułatwienia i w tej materii stworzono kilka zasad:

- młodszy pozdrawia starszego,
- mężczyzna wita kobietę,
- podwładny wita przełożonego.

Z uwagi na wielką różnorodność sytuacji, w których przychodzi nam się witać zasad musi być więcej - i tak oprócz tych podstawowych przedstawionych wyżej:

- osoba idąca wita osobę stojącą,
- osoba wchodząca do pomieszczenia wita osoby już w tym pomieszczeniu przebywające,
- osoba w samochodzie wita osobę idącą,
- przełożony wchodząc do biura pierwszy pozdrawia np. woźnego, sekretarkę, czy innych pracowników.

Pamiętając o zasadzie, że lubimy słyszeć swoje imię wykorzystujemy każdą sytuację, w której będziemy mogli tych imion i nazwisk użyć.

Nie jest to żadne utrudnienie jeśli te imiona i nazwiska znamy i dzięki ich używaniu możemy uzyskać przychylność naszych rozmówców.

Reguły obyczajowe nie zmieniają warunków naszego życia. Jednak z całą pewnością ich znajomość i stosowanie może to życie uczynić przyjemniejszym. Znajomość przedstawionych zasad w ogromnym stopniu ułatwia nam społeczne funkcjonowanie. Sprawia, że nie obawiamy się możliwości powstania jakiejś towarzyskiej sytuacji, w której nie będziemy umieli się zachować. Powoduje, poczucie pewności i bezpieczeństwa.

Warto je znać i wykorzystywać w życiu zawodowym, bowiem wiele z nich zapewnia wygodę w działaniu i jest dużym ułatwieniem w realizowaniu obowiązków. Umiejętnie zastosowane podnoszą nasz zawodowy profesjonalizm.

Opracowała
Małgorzata Grzeško