

Słowo mówione podstawowym sposobem komunikacji i ważnym elementem tworzenia wizerunku zarządcy nieruchomości

Co decyduje o tym jaki przekaz dotrze do odbiorców za pośrednictwem zmysłu słuchu?

Głos jest narzędziem, którego używamy najczęściej nie można więc lekceważyć jego znaczenia w komunikacji, a co za tym idzie w kreowaniu pozytywnego wizerunku.

W opinii wielu osób głos przekładając się na wypowiedziane z sensem słowa determinuje jakość docierającego do odbiorcy komunikatu. Nic bardziej mylnego. Siła komunikatu przekazywanego za pomocą głosu zawiera się przede wszystkim w jego cechach (barwa, głośność wysokość), właściwej intonacji i emisji. Nawet najbardziej starannie przygotowana, ciekawa mowa nie dotrze do słuchaczy zgodnie z intencją mówcy, jeśli będzie on operował głosem słabym, bełkotliwym, mało dźwięcznym, chrapliwym itp.

Sukces mówcy zależy od tego, czy odbiorca z przyjemnością słucha jego wypowiedzi. Jeśli ktoś w tym miejscu uważa, że określenie „mówca” powinno być zarezerwowane dla artystów i polityków – myli się, gdyż głos jako instrument komunikacji ma ogromne znaczenie zawsze, a szczególnie w zawodach związanych z pracą z ludźmi, do których niewątpliwie należy działalność zarządcy nieruchomości. Głos może pomóc w przekonaniu do swoich racji, w rozwiązywaniu konfliktowych sytuacji, w zwykłym codziennym komunikowaniu się.

Podstawowa wiedza z tego zakresu powinna być znana osobom pracującym z innymi ludźmi – w tym zarządcom nieruchomości.

Nie to „co mówimy”, ale „jak mówimy” ma decydujący wpływ na kształtowanie naszego wizerunku

Wbrew pozorom większe znaczenie ma nie to co mówimy, ale jak mówimy. Bardzo wiele zależy od dźwięczności głosu. Zdecydowanie chętniej słuchamy głosu, który jest dźwięczny. Sposób w jaki wypowiadamy słowa – dykcja, to kolejny ważny element w wypowiedzi. Od tego w jaki sposób wypowiadamy słowa zależy czy słuchacz dobrze zrozumie wypowiedziane treści.

Głos posiada swoje charakterystyczne cechy:

1. Wysokość – liczne badania dowodzą, że bardzo pozytywnie na słuchaczy wpływa niski ton głosu. Osoby o wysokim, często piskliwym głosie męczą słuchacza doprowadzając do sytuacji, w której artykułując nawet najbardziej trafne kwestie i stosując prawidłową argumentację stają się dla słuchacza mało przekonujące. Pracę osób o niższych głosach ocenia się wyżej i uważa za bardziej profesjonalną. Osoby o wysokich głosach gorzej nawiązują i utrzymują kontakty niż osoby o głosach niższych.

2. Głośność – to cecha głosu również bardzo istotna. Musimy umieć wypośrodkować głośność swoich wypowiedzi. Nikt z nas nie lubi, kiedy ktoś mówi zbyt cicho. Zbyt głośna mowa wpływa na nas drażniąco i także nie jest mile widziana. Z badań wynika, że cicho mówią najczęściej osoby nieśmiałe, o zaniżonej samoocenie. Głośno mówią osoby pewne siebie, ale równie często podnoszą głos osoby, którym brakuje argumentów, i które w ten sposób chcą ukryć te braki.
3. Barwa – głosem ciepłym i głębokim łatwiej zdobywa się sympatię. To odczucie sprawia, że pozytywne wrażenie przekłada się na aprobatę do wypowiedzanych treści.

W wypowiedzi bardzo ważne jest jej tempo. Ta zasada jest podobna jak przy głośności wydobywanego głosu. Należy zrównoważyć tempo wypowiedzi unikając zbyt wolnego i szybkiego wypowiadania się, gdyż taki styl wypowiedzi może zniechęcić słuchacza i przyćmić jej sens.

Wypowiedź tworzy melodię, mówienie to nic innego jak wydawanie dźwięków. Melodia może być dla słuchacza przyjemna, lub wręcz irytująca. Warto ćwiczyć głos w celu uzyskania jak najbardziej pożądanego przez słuchacza efektu. Warto również robić to dla samych siebie, bo świadomość dobrej pracy głosem podnosi samoocenę, wzmacnia wiarę we własne możliwości i tym samym ułatwia pracę.

ABC prawidłowej wypowiedzi

Mówić należy spokojnym, donośnym głosem. Dbajmy o to, by w wypowiedziach nie było monotonii. To co uważamy za ważniejsze powinno być wypowiedziane z odpowiednim naciskiem. W czasie wypowiedzi, by przykuć uwagę słuchaczy można zmieniać siłę głosu pamiętając o tym, że głos należy dostosować do treści wypowiedzi. Unikajmy teatralnego akcentowania i przesadnej modulacji

Tempo wypowiedzi należy dostosować tak, by wszyscy wypowiedź zrozumieli. Jeżeli mówimy o sprawie, która słuchaczom jest znana możemy o tym powiedzieć nieco szybciej, jeżeli jednak mówimy o czymś co jest nowe należy mówić wolniej zachowując prawidłową dykcję (szybkie mówienie może negatywnie wpływać na dykcję). Niezwykle ważne jest, by tempu wypowiedzi towarzyszył spokojny głos. Słuchacze nie przerywają osobie, która wypowiada się w taki sposób.

Pamiętajmy, że słuchacze po sposobie wypowiedzi potrafią rozpoznać stan emocjonalny mówiącego. Zdenerwowanie, strach, czy silne wzburzenie są wyczuwalne w głosie. Nauczmy się panować nad tymi uczuciami.

Wypowiadając się należy zadbać o to, by wypowiedź była dla słuchaczy czytelna. Zdania powinny być jasne i zrozumiałe. Język należy dostosować tak, by w naszej wypowiedzi nie było słów, których słuchający mogą nie znać.

Mówić należy w sposób zwięzły, bez niepotrzebnych dygresji utrudniających odbiór przekazywanych treści.

Wypowiadajmy słowa zdecydowanie, gdyż w innym razie niepewność naszej wypowiedzi przełoży się u słuchaczy na sceptyczne do niej podejście. Jeśli słuchacze zauważą, że mówisz niepewnie uznają, że nie wiesz co mówisz, lub po prostu, że nie jesteś przekonany do tego co mówisz i tym łatwiej zakwestionują zwłaszcza trudne, sporne kwestie.

Treść wypowiedzi i umiejętność słuchania ważnym elementem komunikacji werbalnej

Komunikat oparty na słowie ma jedynie 7% wpływu na to jak zostanie ukształtowany nasz wizerunek. Nawet jeśli zdawać by się mogło, że to niewiele w kategoriach tworzonego wizerunku, to jednak musimy mieć świadomość, że treść wypowiedzi stoi u podstaw pracy zarządcy nieruchomości. Wiedza, którą dzielimy się z odbiorcami naszych usług, informacje, które od nich otrzymujemy to wszystko determinuje jakość naszej pracy i może być w tej pracy ułatwieniem, lub utrudnić ją do granic możliwości.

Nie możemy zapominać, że zarządca nieruchomości postrzegany jest jako specjalista w swojej dziedzinie i o ile może czegoś w danej chwili nie wiedzieć, to jednak jeśli wypowiada się w jakiejś sprawie, to musi mieć pewność co do prawdziwości wypowiadanych stwierdzeń. Bardzo szybko możemy stracić z takim trudem budowany pozytywny wizerunek, jeśli zostaniemy przyłapani na braku kompetencji, lub co gorsze na kłamstwie. Kiedy stykamy się z nową sytuacją, kiedy umyka z naszej pamięci zgodny z prawem sposób rozwiązania problemu, lub jeśli otaczająca nas rzeczywistość przekracza naszą wiedzę, dajmy sobie czas na jej uzupełnienie. Nasze oświadczenie w każdej sprawie nie może budzić wątpliwości i nawet w przypadku drobnych spraw - ich ważności nie możemy bagatelizować i pozwalać sobie w tej materii na brak profesjonalizmu.

Nieodłącznym elementem komunikacji opartej na słowie jest umiejętność aktywnego słuchania. Niezwykle łatwo o nieporozumienie, kiedy zostaje zakłócony przekaz informacji.

Jest kilka technik, które ułatwiają rozmowę i sprawiają, że nabieramy pewności, że słyszymy dokładnie to co się do nas mówi i rozumiemy wypowiedź zgodnie z intencją mówcy. Do wspomnianych technik należy:

1. Parafrazowanie – polega ono na ujmowaniu w inne słowa tego co usłyszeliśmy. Umożliwia to sprawdzenie, czy dobrze zrozumieliśmy naszego rozmówcę.
2. Odzwierciedlenie – jest sztuką odgadnięcia odczuć rozmówcy, jego intencji i postawy.
3. Klaryfikacja – to wypracowywanie klarownego komunikatu. Polega ona na kontroli precyzyjności wypowiedzi i koncentrowaniu się głównym przesłaniu komunikatu.
4. Potwierdzenie – ukazujemy rozmówcy, że go uważnie słuchamy i jesteśmy zainteresowani jego wypowiedzią.

5. Prowadzenie – jest to bardzo ważna technika, przydatna zwłaszcza w czasie prowadzenia zebrań. Technika polega na świadomym kierowaniu rozmową w pożądanym przez nas kierunku.

Opanowując sztukę aktywnego słuchania wzmacniamy swój własny przekaz słowny. Mamy bowiem pewność co do intencji naszych rozmówców i właściwego zrozumienia treści, z którą się do nas zwracają. Gwarantuje nam to poprawność odpowiedzi i możliwość udzielenia rzetelnej, profesjonalnej informacji.

Wypowiadając się nie skupiamy się na negatywach. Nie omijamy negatywnych skutków jakiejś sytuacji, ale przedstawiamy je w zestawieniu z pozytywnymi jej aspektami. Budzi to poczucie bezpieczeństwa u odbiorców, gdyż równoważy emocjonalny aspekt używanych słów.

Nie wpadajmy w panikę jeśli zorientujemy się, że o czymś zapomnieliśmy, że coś nam uleciało. Tak naprawdę tylko my wiemy co chcieliśmy powiedzieć i nikt nie zauważy, że zaplanowaliśmy sobie tą wypowiedź nieco inaczej, lub po prostu chcielibyśmy, by inaczej brzmiała. Jeśli zapomnimy o czymś ważnym zawsze możemy to jeszcze dopowiedzieć.

Wykorzystujmy w komunikacji werbalnej wszystkie jej aspekty, by móc w pełni czerpać z wielkiej siły tego sposobu przekazu informacji.

Opracowała
Małgorzata Grzeško