

CYKL WEBINARÓW DLA ZARZĄDCÓW NIERUCHOMOŚCI

Modernizacja w praktyce

Spotkanie 6:

Modernizacja bez konfliktów – jak rozmawiać z mieszkańcami i skutecznie zarządzać zmianą

Kluczowe wnioski: Komunikacja, zaufanie i współpraca mieszkańców

Dziękujemy za udział w kolejnym spotkaniu naszego cyklu webinarów. Tym razem skupiliśmy się na społecznym wymiarze modernizacji nieruchomości. Nawet najlepiej przygotowana inwestycja może napotkać trudności, jeśli zabraknie właściwej komunikacji z mieszkańcami. Eksperti pokazali, że skuteczny zarządca jest dziś nie tylko administratorem budynku, ale również liderem społeczności, który potrafi budować zaufanie, prowadzić dialog i przeprowadzać mieszkańców przez proces zmian.

1. MOMODERNIZACJA TO PRZEDĘ WSZYSTKIM ZMIANA SPOŁECZNA

Prezentowali: prof. dr hab. Marcin Jurgilewicz oraz dr Klaudia Skelnik (Uniwersytet WSB Merito)

Proces modernizacji nie kończy się na przygotowaniu projektu technicznego czy zabezpieczeniu finansowania. Równie ważne jest odpowiednie przygotowanie mieszkańców do zmiany.

We wspólnotach mieszkaniowych sukces inwestycji zależy od uzyskania większości właścicieli lokali, natomiast w spółdzielniach kluczowe znaczenie ma umiejętne komunikowanie decyzji podejmowanych przez organy spółdzielni.

Najważniejszą rolę zarządcy stają się dziś budowanie relacji oraz skuteczne zarządzanie oczekiwaniami mieszkańców.

Najważniejsze wnioski

- modernizacja to proces społeczny, a nie wyłącznie inwestycyjny,
- każda zmiana wywołuje emocje,
- mieszkańcy oczekują dialogu i zrozumienia,
- skuteczny zarządca pełni rolę lidera społeczności.

2. OPÓR MIESZKAŃCÓW TO WAŻNA INFORMACJA, A NIE PRZESZKODA

Prezentowali: j.w.

Najczęściej źródłem sprzeciwu wobec inwestycji są:

- obawy przed wzrostem kosztów,

Cykl webinarów dla Zarządców Nieruchomości organizowany jest przez Narodową Agencję Poszanowania Energii (NAPE) oraz Polską Federację Stowarzyszeń Zawodów Nieruchomościowych (PFSZN). Projekt realizowany przy wsparciu European Climate Foundation.

- utrata komfortu podczas prowadzenia prac,
- brak wpływu na podejmowane decyzje,
- wcześniejsze negatywne doświadczenia,
- niski poziom zaufania do zarządcy.

Ekspertsi podkreślali, że opór mieszkańców warto traktować jako sygnał wskazujący, jakie informacje lub działania są jeszcze potrzebne.

Jak ograniczać opór?

- prowadzić regularną komunikację,
- organizować spotkania konsultacyjne,
- aktywnie słuchać mieszkańców,
- odpowiadać na pytania i wyjaśniać wątpliwości,
- korzystać z mediacji w sytuacjach konfliktowych.

*** Przykład z praktyki**

Podczas planowanej wymiany windy mieszkańcy obawiali się wzrostu opłat. Zarządca przedstawił kilka wariantów finansowania, pokazał koszty dotychczasowych awarii oraz stworzył przestrzeń do zadawania pytań. Dzięki temu mieszkańcy lepiej zrozumieli potrzebę inwestycji i łatwiej zaakceptowali plan modernizacji.

3. ZAUFANIE BUDUJE SIĘ POPRZECZ TRANSPARENTNOŚĆ

Prezentowali: j.w.

Akceptacja nawet trudnych decyzji jest znacznie większa, gdy mieszkańcy rozumieją ich przyczyny oraz konsekwencje.

Ekspertsi zwrócili uwagę, że zaufanie budują przede wszystkim:

- jasne przedstawienie celu inwestycji,
- przejrzyste informacje o kosztach,
- regularne raportowanie postępów,
- przewidywalność działań,
- spójna komunikacja.

Checklista dobrej komunikacji:

Przed przekazaniem decyzji warto odpowiedzieć sobie na pytania:

✓ Czy wyjaśniam dlaczego inwestycja jest potrzebna?

✓ Czy używam prostego i zrozumiałego języka?

✓ Czy uwzględniam emocje mieszkańców?

✓ Czy odpowiednio wcześnie przekazuję informacje?

✓ Czy pozostawiam przestrzeń na pytania?

✱ **Przykład z praktyki**

Przy planowanej termomodernizacji budynku zarządca udostępnił mieszkańcom audyt energetyczny, harmonogram prac oraz prognozowane oszczędności. Regularne informowanie o przebiegu inwestycji znacząco zwiększyło zaufanie do procesu podejmowania decyzji.

4. WSPÓŁODPOWIEDZIALNOŚĆ MIESZKAŃCÓW ZWIĘKSZA SZANSE POWODZENIA INWESTYCJI

Zaangażowanie mieszkańców nie pojawia się samo. Wymaga stworzenia przestrzeni do współdecydowania oraz pokazania realnych korzyści wynikających z modernizacji.

Eksperti wskazali pięć skutecznych sposobów budowania współodpowiedzialności:

- umożliwienie mieszkańcom wpływu na decyzje,
- komunikowanie korzyści zamiast samych kosztów,
- budowanie poczucia wspólnoty,
- docenianie aktywności mieszkańców,
- zachowanie pełnej transparentności działań.

✱ **Przykład z praktyki**

Podczas modernizacji placu zabaw mieszkańcy mogli wybierać spośród trzech wariantów projektu. Przeprowadzone konsultacje i głosowanie zwiększyły frekwencję na zebraniach, ułatwiły akceptację inwestycji oraz wpłynęły na większą troskę mieszkańców o wspólną przestrzeń.

5. SKUTECZNA MODERNIZACJA WYMAGA DOBREGO PLANU KOMUNIKACJI

Eksperti przedstawili praktyczną checklistę zarządcy obejmującą cały proces modernizacji.

Przed rozpoczęciem inwestycji warto:

- przygotować plan komunikacji,
- przedstawić harmonogram i źródła finansowania,

- zidentyfikować potencjalne źródła oporu.

W trakcie realizacji należy:

- prowadzić dialog z mieszkańcami,
- regularnie informować o postępach,
- traktować krytykę jako źródło informacji,
- reagować na pojawiające się problemy.

Po zakończeniu inwestycji warto:

- podsumować efekty przedsięwzięcia,
- zebrać opinie mieszkańców,
- podziękować za współpracę,
- wykorzystać zdobyte doświadczenia przy kolejnych projektach.

5 zasad skutecznego zarządzania zmianą

- ✓ Komunikuj regularnie.
- ✓ Konsultuj najważniejsze decyzje.
- ✓ Wyjaśniaj cele i korzyści inwestycji.
- ✓ Traktuj opór mieszkańców jako cenną informację.
- ✓ Konsekwentnie buduj zaufanie i współpracę.