

CYKL WEBINARÓW DLA ZARZĄDCÓW NIERUCHOMOŚCI Modernizacja w praktyce

Spotkanie 8:

Współpraca i networking w społeczności zarządców nieruchomości - Jak tworzyć sieci wsparcia, wymieniać się doświadczeniami i budować wspólne standardy działania.

Kluczowe wnioski: Współpraca, networking i profesjonalizacja branży

Dziękujemy za udział w spotkaniu. Poniżej zebraliśmy najważniejsze wnioski i praktyczne wskazówki przekazane przez nasze ekspertki. Tym razem skupiliśmy się na znaczeniu współpracy środowiskowej, budowaniu relacji zawodowych oraz tworzeniu sieci wsparcia, z której zarządcy mogą korzystać zarówno w codziennej pracy, jak i w sytuacjach kryzysowych.

Współczesny zarządca nieruchomości nie działa sam. Funkcjonuje w rozbudowanym środowisku obejmującym innych zarządców, prawników, inżynierów, wykonawców, przedstawicieli instytucji finansowych, samorządów, organizacji branżowych i dostawców usług. Umiejętność tworzenia trwałych relacji pozwala szybciej rozwiązywać problemy, podejmować bezpieczniejsze decyzje i unikać kosztownych błędów.

1. ZNACZENIE WSPÓŁPRACY W PRACY ZARZĄDCY

Prezentowały: dr Barbara Sowa-Pyszka oraz dr Klaudia Skelnik (Uniwersytet WSB Merito)

Współczesne zarządzanie nieruchomościami wymaga wiedzy z wielu dziedzin. Zarządca powinien orientować się m.in. w prawie, finansach, budownictwie, energetyce, komunikacji społecznej, ochronie danych i zarządzaniu sytuacjami kryzysowymi.

Nie oznacza to jednak, że musi samodzielnie znać odpowiedź na każde pytanie. Jedną z najważniejszych kompetencji profesjonalnego zarządcy jest umiejętność dotarcia do odpowiedniej osoby, wiedzy lub rozwiązania.

- **Współpraca daje dostęp do wiedzy innych:** Konsultacja z doświadczonym zarządcą lub specjalistą może pomóc ocenić ryzyko i znaleźć rozwiązanie problemu, z którym dana osoba spotyka się po raz pierwszy.
- **Wymiana doświadczeń skraca czas działania:** Zarządcy często mierzą się z podobnymi awariami, konfliktami, reklamacjami lub wyzwaniem inwestycyjnymi. Poznanie sposobu działania innych osób pozwala szybciej wybrać odpowiednią ścieżkę postępowania.
- **Sieć kontaktów zwiększa bezpieczeństwo decyzji:** Możliwość skonsultowania dokumentacji, oferty wykonawcy albo interpretacji przepisów ogranicza ryzyko podjęcia błędnej lub niepełnej decyzji.

● **Współpraca pomaga w sytuacjach kryzysowych:** Sprawdzone kontakty do ekspertów i wykonawców mają szczególne znaczenie, gdy konieczna jest natychmiastowa reakcja na awarię, zagrożenie techniczne lub konflikt.

● **Relacje wzmacniają całą branżę:** Środowisko, które potrafi współpracować, wypracowywać standardy i reagować na wspólne problemy, ma większy wpływ na sposób postrzegania zawodu zarządcy.

Profesjonalizm nie polega na samodzielnym rozwiązywaniu każdego problemu. Polega również na wiedzy, kogo zaprosić do współpracy.

Z KIM WARTO BUDOWAĆ RELACJE?

Sieć współpracy zarządcy może obejmować:

- o innych zarządców nieruchomości,
- o administratorów i pracowników technicznych,
- o prawników,
- o audytorów i doradców energetycznych,
- o architektów i inżynierów,
- o inspektorów nadzoru,
- o wykonawców i dostawców usług,
- o rzeczoznawców,
- o pośredników i rzeczoznawców majątkowych,
- o brokerów i agentów ubezpieczeniowych,
- o przedstawicieli banków i instytucji finansowych,
- o organizacje zawodowe i branżowe,
- o przedstawicieli samorządów,
- o ekspertów zajmujących się komunikacją i mediacją.

Silna sieć kontaktów nie jest jedynie dodatkiem do pracy zarządcy. Jest narzędziem, które zwiększa jego skuteczność i bezpieczeństwo zawodowe.

2. BUDOWANIE SIECI WSPARCIA I RELACJI BRANŻOWYCH

Prezentowały: j.w.

Networking to proces tworzenia i rozwijania relacji zawodowych, które opierają się na wzajemnym zaufaniu i przynoszą wartość wszystkim zaangażowanym osobom.

Skuteczna sieć kontaktów nie powstaje podczas jednego spotkania lub poprzez zebranie dużej liczby wizytówek. Wymaga systematyczności, zaangażowania i autentycznego zainteresowania drugą osobą.

- **Autentyczność:** Relacji nie należy rozpoczynać wyłącznie od pytania o korzyść, którą można uzyskać. Warto najpierw poznać drugą osobę, jej doświadczenia i obszary specjalizacji.
- **Wzajemność:** Dobra sieć wsparcia nie działa jednostronnie. Zarządca powinien nie tylko prosić o pomoc, ale również dzielić się wiedzą, kontaktami i własnymi doświadczeniami.
- **Regularność:** Relacje wymagają podtrzymywania. Warto od czasu do czasu przesłać pomocny materiał, pogratulować sukcesu, zaprosić do wspólnego projektu albo zapytać o opinię.
- **Wiarygodność:** Polecając eksperta lub wykonawcę, zarządca wykorzystuje własny kapitał zaufania. Dlatego rekomendacje powinny być odpowiedzialne i oparte na rzeczywistych doświadczeniach.
- **Zaangażowanie:** Udział w wydarzeniach branżowych, grupach roboczych i wspólnych projektach pozwala przejść od powierzchownej znajomości do prawdziwej współpracy.
- **Długoterminowe podejście:** Efekty networkingu nie zawsze pojawiają się natychmiast. Wartość relacji często ujawnia się dopiero po kilku miesiącach lub latach.

GDZIE BUDOWAĆ SIĘĆ KONTAKTÓW?

- podczas konferencji i seminariów,
- na webinarach i szkoleniach,
- w organizacjach zawodowych,
- podczas lokalnych spotkań zarządców,
- w grupach roboczych,
- w ramach projektów branżowych,
- w internetowych grupach eksperckich,
- na platformach społecznościowych dla profesjonalistów,
- podczas współpracy z uczelniami i instytucjami szkoleniowymi,
- przy realizacji wspólnych inwestycji i inicjatyw.

JAK ROZPOCZĄĆ ROZMOWĘ NETWORKINGOWĄ?

Zamiast ograniczać się do przedstawienia stanowiska i firmy, warto zadać pytanie odnoszące się do doświadczenia drugiej osoby:

- Z jakim wyzwaniem najczęściej spotyka się Pan/Pani w swojej pracy?
- Jakie rozwiązanie ostatnio najlepiej sprawdziło się w zarządzanej nieruchomości?
- W jakim obszarze obecnie rozwija Pan/Pani swoje kompetencje?

o Czy zna Pan/Pani sprawdzony sposób na rozwiązanie podobnego problemu?

o Jakie zmiany w branży uważa Pan/Pani za najważniejsze?

Po rozmowie warto zapisać krótką informację o poznanej osobie i odezwać się w ciągu kilku dni. Może to być podziękowanie, przesłanie obiecane materiału lub nawiązanie do omawianego tematu.

3. WYMIANA DOŚWIADCZEŃ I DOBRYCH PRAKTYK

Prezentowały: j.w.

Każdy zarządca gromadzi wiedzę wynikającą z przeprowadzonych inwestycji, rozwiązanych konfliktów, popełnionych błędów i obsługiwanych sytuacji kryzysowych. Wymiana tych doświadczeń umożliwia całemu środowisku szybszy rozwój.

Dzielenie się wiedzą nie osłabia pozycji zawodowej zarządcy. Przeciwnie – pomaga budować jego reputację jako osoby kompetentnej, otwartej i gotowej wspierać innych.

- **Uczenie się na doświadczeniach innych ogranicza ryzyko:** Analiza podobnych przypadków pozwala wcześniej zauważyć możliwe problemy i lepiej przygotować się do działania.
- **Dobre praktyki podnoszą jakość usług:** Rozwiązanie sprawdzone w jednej wspólnotie lub spółdzielni może zostać dostosowane i wykorzystane również w innych nieruchomościach.
- **Rozmowa o błędach jest źródłem wiedzy:** Niepowodzenia mogą być szczególnie wartościowym materiałem edukacyjnym, jeśli zostaną przeanalizowane bez szukania winnych i z nastawieniem na wyciągnięcie wniosków.
- **Wspólna nauka sprzyja innowacjom:** Zestawienie perspektyw osób posiadających różne doświadczenia pozwala tworzyć nowe rozwiązania i udoskonalać istniejące procedury.
- **Dzielenie się wiedzą wzmacnia ekspercki wizerunek:** Prowadzenie prezentacji, publikowanie materiałów, udział w dyskusjach i wspieranie mniej doświadczonych osób budują wiarygodność zawodową.

FORMY WYMIANY DOŚWIADCZEŃ

- o spotkania i fora zarządców,
- o grupy robocze poświęcone konkretnym problemom,
- o mentoring,
- o warsztaty oparte na analizie przypadków,
- o bazy dobrych praktyk,
- o newslettery branżowe,
- o webinary i podcasty,
- o konsultacje koleżeńskie,
- o grupy dyskusyjne online,
- o wizyty studyjne,

o wspólne przygotowywanie procedur i wzorów dokumentów.

JAK DZIELIĆ SIĘ PRZYKŁADEM Z PRAKTYKI?

Dobrze przedstawione studium przypadku powinno obejmować:

1. Kontekst – jakiej nieruchomości i sytuacji dotyczył problem?
2. Wyzwanie – co się wydarzyło i jakie ryzyka powstały?
3. Działania – jakie rozwiązania zastosowano?
4. Rezultat – co udało się osiągnąć?
5. Trudności – co nie zadziałało zgodnie z planem?
6. Wnioski – co należałoby powtórzyć lub zmienić w przyszłości?
7. Rekomendacje – co z tego doświadczenia mogą wykorzystać inni zarządcy?

Przekazując wiedzę, należy pamiętać o poufności, ochronie danych osobowych i interesach mieszkańców. Przykłady można anonimizować, zachowując ich wartość edukacyjną.

*** PRZYKŁAD Z PRAKTYKI: AWARIA INSTALACJI WODNEJ**

W jednej ze wspólnot mieszkaniowych doszło do awarii instalacji wodnej, która spowodowała zalanie piwnic i garaży. Mieszkańcy zgłaszali szkody, a brak szybkiej i spójnej informacji zwiększał ich frustrację.

Pojawiły się konflikty, wzajemne oskarżenia oraz negatywne komentarze dotyczące pracy zarządcy. Sytuacja wymagała jednoczesnego działania technicznego, organizacyjnego, ubezpieczeniowego i komunikacyjnego.

Skuteczne rozwiązanie obejmowało:

- natychmiastowe zabezpieczenie miejsca awarii,
- szybkie usunięcie źródła problemu,
- skorzystanie ze wsparcia sprawdzonych specjalistów,
- regularne przekazywanie mieszkańcom aktualnych informacji,
- współpracę z ubezpieczycielem,
- dokumentowanie szkód i podejmowanych działań,
- przygotowanie harmonogramu napraw,
- wskazanie mieszkańcom sposobu zgłaszania roszczeń,
- opracowanie nowych procedur bezpieczeństwa.

W takiej sytuacji sieć kontaktów zawodowych może zdecydować o szybkości i skuteczności reakcji. Sprawdzonego hydraulika, rzeczoznawcę, przedstawiciela ubezpieczyciela oraz zarządcę, który wcześniej mierzył się z podobnym problemem, stają się realnym wsparciem w zarządzaniu kryzysem.

4. WSPÓLNE STANDARDY I ETYKA WSPÓŁPRACY

Prezentowały: j.w.

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.

Silna i wiarygodna branża potrzebuje nie tylko kontaktów, ale także wspólnych zasad działania. Standardy zawodowe zwiększają przewidywalność, ograniczają ryzyko konfliktów i pomagają budować społeczne zaufanie do zarządców nieruchomości.

Jeżeli przedstawiciele branży działają zgodnie z podobnymi wartościami, mieszkańcy i partnerzy biznesowi wiedzą, jakiej jakości usług mogą oczekiwać.

- **Transparentność:** Zarządca powinien jasno przedstawiać zakres swojej odpowiedzialności, sposób podejmowania decyzji, koszty usług oraz zasady współpracy.
- **Uczciwość:** Informacje przekazywane mieszkańcom i partnerom powinny być zgodne z rzeczywistością. Nie należy składać obietnic, których nie można spełnić.
- **Odpowiedzialność:** Profesjonalista przyjmuje odpowiedzialność za swoje decyzje, reaguje na błędy i podejmuje działania naprawcze.
- **Poufność:** Informacje dotyczące mieszkańców, kontrahentów i zarządzanych nieruchomości powinny być odpowiednio chronione.
- **Unikanie konfliktu interesów:** Zarządca powinien ujawniać sytuacje, w których jego własny interes może wpływać na bezstronność decyzji.
- **Rzetelne rekomendacje:** Polecenie wykonawcy lub eksperta powinno wynikać z oceny jakości jego pracy, a nie z niejawnych korzyści.
- **Szacunek wobec konkurencji:** Własnej pozycji zawodowej nie należy budować poprzez rozpowszechnianie niepotwierdzonych informacji lub podważanie kompetencji innych zarządców.
- **Otwarta komunikacja:** Problemy i nieporozumienia warto wyjaśniać bezpośrednio, zanim przekształcą się w trwały konflikt środowiskowy.
- **Dzielenie się odpowiedzialnością:** Współpraca wymaga jasnego ustalenia ról, zakresu obowiązków i sposobu podejmowania decyzji.
- **Dokumentowanie ustaleń:** Nawet w relacjach opartych na zaufaniu należy zapisywać najważniejsze decyzje, terminy i zobowiązania.

JAKIE OBSZARY MOGĄ OBEJMOWAĆ WSPÓLNE STANDARDY?

o komunikację z mieszkańcami,

o reagowanie na awarie,

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.

- o prowadzenie zebrań,
- o obsługę reklamacji,
- o wybór wykonawców,
- o zarządzanie konfliktem interesów,
- o raportowanie kosztów,
- o ochronę danych,
- o przekazywanie nieruchomości nowemu zarządcy,
- o współpracę z ekspertami,
- o archiwizowanie dokumentacji,
- o przeciwdziałanie nieetycznym praktykom.

Konkurencja nie wyklucza współpracy. Zarządcy mogą rywalizować o klientów, a jednocześnie wspólnie podnosić jakość i wiarygodność całej branży.