

**Выстраивание
эффективной
коммуникации
между
управляющими
организациями
и
собственниками
помещений
в многоквартирных домах
(правовые и психологические
аспекты)**

А собственно почему мы вообще должны уделять столько внимания вопросам общения с жителями?

А собственно почему мы вообще должны уделять столько внимания вопросам **общения с жителями?**

Мы должны?

Требования к взаимодействию с собственниками помещений установлены нормативно-правовыми актами:

Требования к взаимодействию с собственниками помещений установлены нормативно-правовыми актами:

- Правила осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утв. ПП РФ от 15.05.2013 г. № 416

Требования к взаимодействию с собственниками помещений установлены нормативно-правовыми актами:

- Правила осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утв. ПП РФ от 15.05.2013 г. № 416
(личный прием специалистов)

Требования к взаимодействию с собственниками помещений установлены нормативно-правовыми актами:

- Правила осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утв. ПП РФ от 15.05.2013 г. № 416
(личный прием специалистов, личный прием руководителя УК)

Требования к взаимодействию с собственниками помещений установлены нормативно-правовыми актами:

- Правила осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утв. ПП РФ от 15.05.2013 г. № 416
(личный прием специалистов, личный прием руководителя УК, телефонные звонки)

Требования к взаимодействию с собственниками помещений установлены нормативно-правовыми актами:

- Правила осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утв. ПП РФ от 15.05.2013 г. № 416
(личный прием специалистов, личный прием руководителя УК, телефонные звонки, письменная коммуникация: сайты, стенды, ответы на запросы)

Требования к взаимодействию с собственниками помещений установлены нормативно-правовыми актами:

- Правила осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утв. ПП РФ от 15.05.2013 г. № 416
(личный прием специалистов, личный прием руководителя УК, телефонные звонки, письменная коммуникация: сайты, стенды, ответы на запросы)
- Жилищный кодекс Российской Федерации

Требования к взаимодействию с собственниками помещений установлены нормативно-правовыми актами:

- Правила осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утв. ПП РФ от 15.05.2013 г. № 416
(личный прием специалистов, личный прием руководителя УК, телефонные звонки, письменная коммуникация: сайты, стенды, ответы на запросы)
- Жилищный кодекс Российской Федерации
(общие собрания собственников помещений МКД, сайт, стенды, ответы на запросы)

Требования к взаимодействию с собственниками помещений установлены нормативно-правовыми актами:

- Правила осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утв. ПП РФ от 15.05.2013 г. № 416
(личный прием специалистов, личный прием руководителя УК, телефонные звонки, письменная коммуникация: сайты, стенды, ответы на запросы)
- Жилищный кодекс Российской Федерации
(общие собрания собственников помещений МКД, сайт, стенды, ответы на запросы)
- Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. ПП РФ от 06.05.2011 г. № 354

Требования к взаимодействию с собственниками помещений установлены нормативно-правовыми актами:

- Правила осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утв. ПП РФ от 15.05.2013 г. № 416
(личный прием специалистов, личный прием руководителя УК, телефонные звонки, письменная коммуникация: сайты, стенды, ответы на запросы)
- Жилищный кодекс Российской Федерации
(общие собрания собственников помещений МКД, сайт, стенды, ответы на запросы)
- Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. ПП РФ от 06.05.2011 г. № 354
(письменная коммуникация: сайты, стенды, ответы на запросы)

Требования к взаимодействию с собственниками помещений установлены нормативно-правовыми актами:

- Правила осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утв. ПП РФ от 15.05.2013 г. № 416
(личный прием специалистов, личный прием руководителя УК, телефонные звонки, письменная коммуникация: сайты, стенды, ответы на запросы)
- Жилищный кодекс Российской Федерации
(общие собрания собственников помещений МКД, сайт, стенды, ответы на запросы)
- Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. ПП РФ от 06.05.2011 г. № 354
(письменная коммуникация: сайты, стенды, ответы на запросы)
- Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме, утв. ПП РФ от 13.08. 2006 г. № 491

Требования к взаимодействию с собственниками помещений установлены нормативно-правовыми актами:

- Правила осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утв. ПП РФ от 15.05.2013 г. № 416
(личный прием специалистов, личный прием руководителя УК, телефонные звонки, письменная коммуникация: сайты, стенды, ответы на запросы)
- Жилищный кодекс Российской Федерации
(общие собрания собственников помещений МКД, сайт, стенды, ответы на запросы)
- Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. ПП РФ от 06.05.2011 г. № 354
(письменная коммуникация: сайты, стенды, ответы на запросы)
- Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме, утв. ПП РФ от 13.08. 2006 г. № 491
(письменная коммуникация: сайты, стенды, ответы на запросы)

Мы должны!

ЭТО ВЫГОДНО!

**Задачи в сфере управления МКД, которые
решаются с помощью инструментов маркетинга:**

Задачи в сфере управления МКД, которые решаются с помощью инструментов маркетинга:

- Повышение платежной дисциплины

Задачи в сфере управления МКД, которые решаются с помощью инструментов маркетинга:

- Повышение платежной дисциплины
(разовые акции «В Новый год без долгов», программы лояльности)

Задачи в сфере управления МКД, которые решаются с помощью инструментов маркетинга:

- Повышение платежной дисциплины
(разовые акции «В Новый год без долгов», программы лояльности)
- Рост обслуживаемого жилищного фонда

Задачи в сфере управления МКД, которые решаются с помощью инструментов маркетинга:

- Повышение платежной дисциплины
(разовые акции «В Новый год без долгов», программы лояльности)
- Рост обслуживаемого жилищного фонда
(реклама самой УК, участие в выставках, экспертные публикации)

Задачи в сфере управления МКД, которые решаются с помощью инструментов маркетинга:

- Повышение платежной дисциплины
(разовые акции «В Новый год без долгов», программы лояльности)
- Рост обслуживаемого жилищного фонда
(реклама самой УК, участие в выставках, экспертные публикации)
- Сохранение обслуживаемого жилищного фонда

Задачи в сфере управления МКД, которые решаются с помощью инструментов маркетинга:

- Повышение платежной дисциплины
(разовые акции «В Новый год без долгов», программы лояльности)
- Рост обслуживаемого жилищного фонда
(реклама самой УК, участие в выставках, экспертные публикации)
- Сохранение обслуживаемого жилищного фонда
(выстраивание бренда УК, мероприятия для жителей, повышенное качество услуг)

Задачи в сфере управления МКД, которые решаются с помощью инструментов маркетинга:

- Повышение платежной дисциплины
(разовые акции «В Новый год без долгов», программы лояльности)
- Рост обслуживаемого жилищного фонда
(реклама самой УК, участие в выставках, экспертные публикации)
- Сохранение обслуживаемого жилищного фонда
(выстраивание бренда УК, мероприятия для жителей, повышенное качество услуг)
- Продвижение сопутствующих услуг УК (клининговых, дизайнерских, изготовление МАФ)

Задачи в сфере управления МКД, которые решаются с помощью инструментов маркетинга:

- Повышение платежной дисциплины
(разовые акции «В Новый год без долгов», программы лояльности)
- Рост обслуживаемого жилищного фонда
(реклама самой УК, участие в выставках, экспертные публикации)
- Сохранение обслуживаемого жилищного фонда
(выстраивание бренда УК, мероприятия для жителей, повышенное качество услуг)
- Продвижение сопутствующих услуг УК (клининговых, дизайнерских, изготовление МАФ)
(реклама в СМИ и Интернет, промо-коды для жителей)

**Общение -
ценность!**

Общение -
ценность!

Риски, которые можно предупредить при
выстраивании качественной коммуникации:

Риски, которые можно предупредить при выстраивании качественной коммуникации:

- Привлечение к различным видам ответственности

Риски, которые можно предупредить при выстраивании качественной коммуникации:

- ~~Привлечение к различным видам ответственности:~~

Решить спорную ситуацию на уровне УК без привлечения надзорных / контрольных органов или суда

Риски, которые можно предупредить при выстраивании качественной коммуникации:

- ~~Привлечение к различным видам ответственности:~~

Решить спорную ситуацию на уровне УК без привлечения надзорных / контрольных органов или суда;

- «Захват дома»

Риски, которые можно предупредить при выстраивании качественной коммуникации:

- ~~Привлечение к различным видам ответственности:~~

Решить спорную ситуацию на уровне УК без привлечения надзорных / контрольных органов или суда;

- ~~«Захват дома»:~~

Не допустить возникновения критической массы собственников для смены УК

Риски, которые можно предупредить при выстраивании качественной коммуникации:

- ~~Привлечение к различным видам ответственности:~~

Решить спорную ситуацию на уровне УК без привлечения надзорных / контрольных органов или суда;

- ~~«Захват дома»:~~

Не допустить возникновения критической массы собственников для смены УК;

- Потребительский экстремизм

Риски, которые можно предупредить при выстраивании качественной коммуникации:

- ~~Привлечение к различным видам ответственности:~~

Решить спорную ситуацию на уровне УК без привлечения надзорных / контрольных органов или суда;

- ~~«Захват дома»:~~

Не допустить возникновения критической массы собственников для смены УК;

- ~~Потребительский экстремизм:~~

Противодействовать манипулятивному поведению жителей

Риски, которые можно предупредить при выстраивании качественной коммуникации:

- ~~Привлечение к различным видам ответственности:~~

Решить спорную ситуацию на уровне УК без привлечения надзорных / контрольных органов или суда;

- ~~«Захват дома»:~~

Не допустить возникновения критической массы собственников для смены УК;

- ~~Потребительский экстремизм:~~

Противодействовать манипулятивному поведению жителей;

- ~~Пассивность жителей и невозможность принятия необходимых решений~~

Риски, которые можно предупредить при выстраивании качественной коммуникации:

- ~~Привлечение к различным видам ответственности:~~

Решить спорную ситуацию на уровне УК без привлечения надзорных / контрольных органов или суда;

- ~~«Захват дома»:~~

Не допустить возникновения критической массы собственников для смены УК;

- ~~Потребительский экстремизм:~~

Противодействовать манипулятивному поведению жителей;

- ~~Пассивность жителей и невозможность принятия необходимых решений:~~

Сформировать актив лояльных жителей, которые поддерживают УК и ее инициативы

Риски, которые можно предупредить при выстраивании качественной коммуникации:

- ~~Привлечение к различным видам ответственности:~~

Решить спорную ситуацию на уровне УК без привлечения надзорных / контрольных органов или суда;

- ~~«Захват дома»:~~

Не допустить возникновения критической массы собственников для смены УК;

- ~~Потребительский экстремизм:~~

Противодействовать манипулятивному поведению жителей;

- ~~Пассивность жителей и невозможность принятия необходимых решений:~~

Сформировать актив лояльных жителей, которые поддерживают УК и ее инициативы;

- Текущая текучесть кадров

Риски, которые можно предупредить при выстраивании качественной коммуникации:

- ~~Привлечение к различным видам ответственности:~~

Решить спорную ситуацию на уровне УК без привлечения надзорных / контрольных органов или суда;

- ~~«Захват дома»:~~

Не допустить возникновения критической массы собственников для смены УК;

- ~~Потребительский экстремизм:~~

Противодействовать манипулятивному поведению жителей;

- ~~Пассивность жителей и невозможность принятия необходимых решений:~~

Сформировать актив лояльных жителей, которые поддерживают УК и ее инициативы;

- ~~Текучесть кадров:~~

Обеспечить спокойную повседневную деятельность коллективу УК

Риски, которые можно предупредить при выстраивании качественной коммуникации:

- ~~Привлечение к различным видам ответственности:~~

Решить спорную ситуацию на уровне УК без привлечения надзорных / контрольных органов или суда;

- ~~«Захват дома»:~~

Не допустить возникновения критической массы собственников для смены УК;

- ~~Потребительский экстремизм:~~

Противодействовать манипулятивному поведению жителей;

- ~~Пассивность жителей и невозможность принятия необходимых решений:~~

Сформировать актив лояльных жителей, которые поддерживают УК и ее инициативы;

- ~~Текучесть кадров:~~

Обеспечить спокойную повседневную деятельность коллективу УК;

- Эмоциональное и профессиональное выгорание

Риски, которые можно предупредить при выстраивании качественной коммуникации:

- ~~Привлечение к различным видам ответственности:~~

Решить спорную ситуацию на уровне УК без привлечения надзорных / контрольных органов или суда;

- ~~«Захват дома»:~~

Не допустить возникновения критической массы собственников для смены УК;

- ~~Потребительский экстремизм:~~

Противодействовать манипулятивному поведению жителей;

- ~~Пассивность жителей и невозможность принятия необходимых решений:~~

Сформировать актив лояльных жителей, которые поддерживают УК и ее инициативы;

- ~~Текучесть кадров:~~

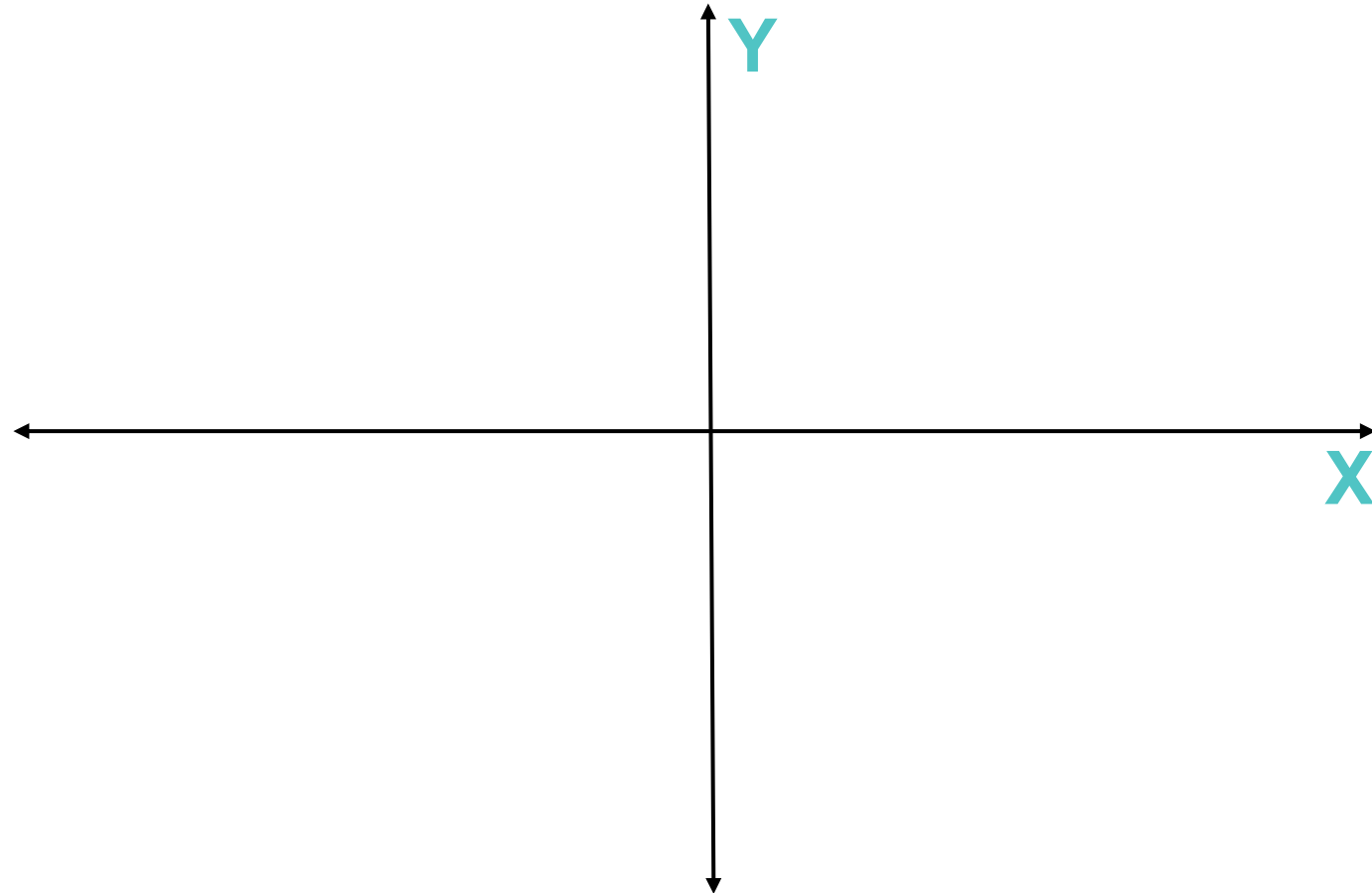
Обеспечить спокойную повседневную деятельность коллективу УК;

- ~~Эмоциональное и профессиональное выгорание:~~

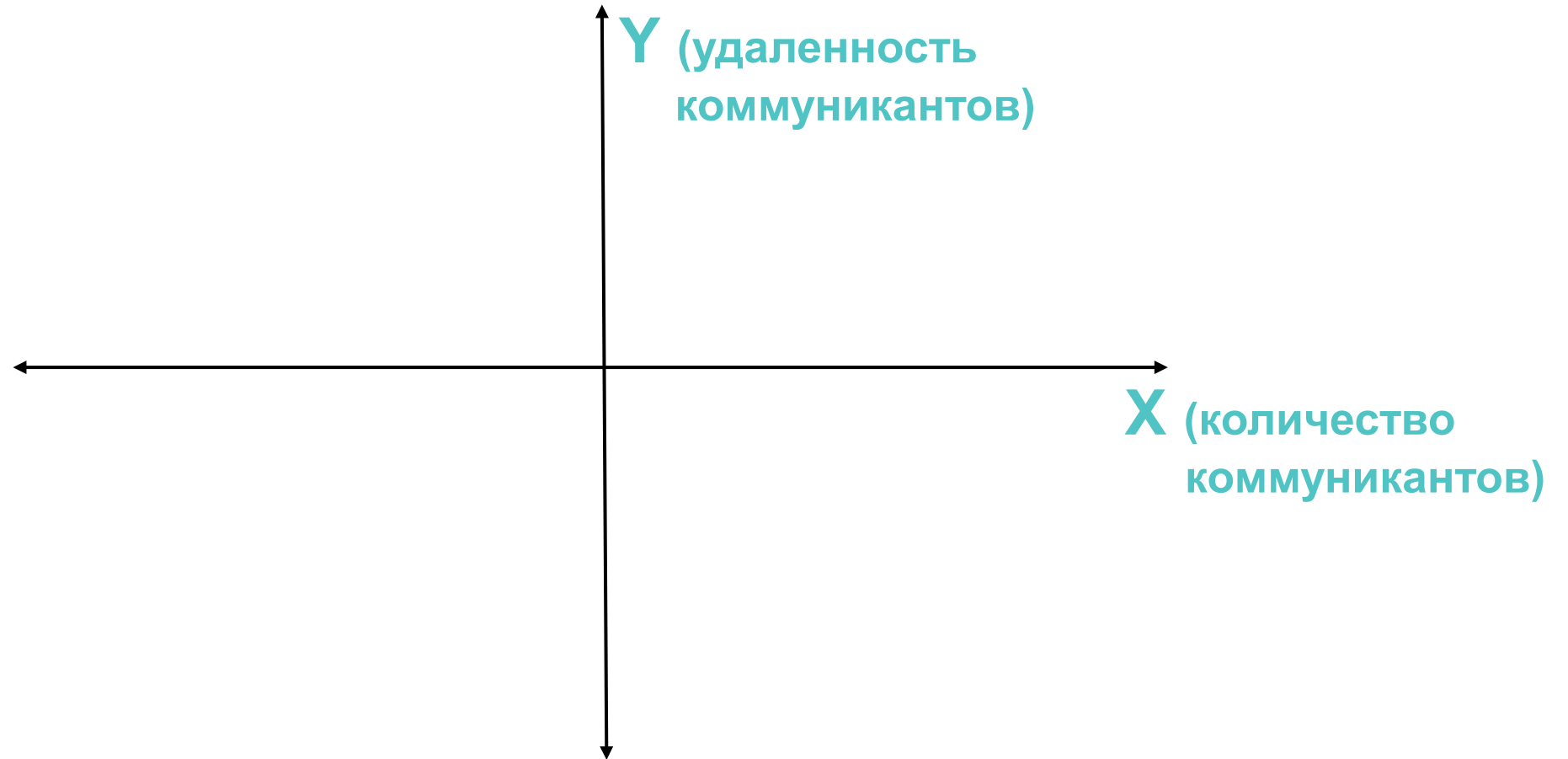
Освоить методы психологической самопомощи

**Системный
экстренный
характер выстраивания
коммуникации**

Виды коммуникации:



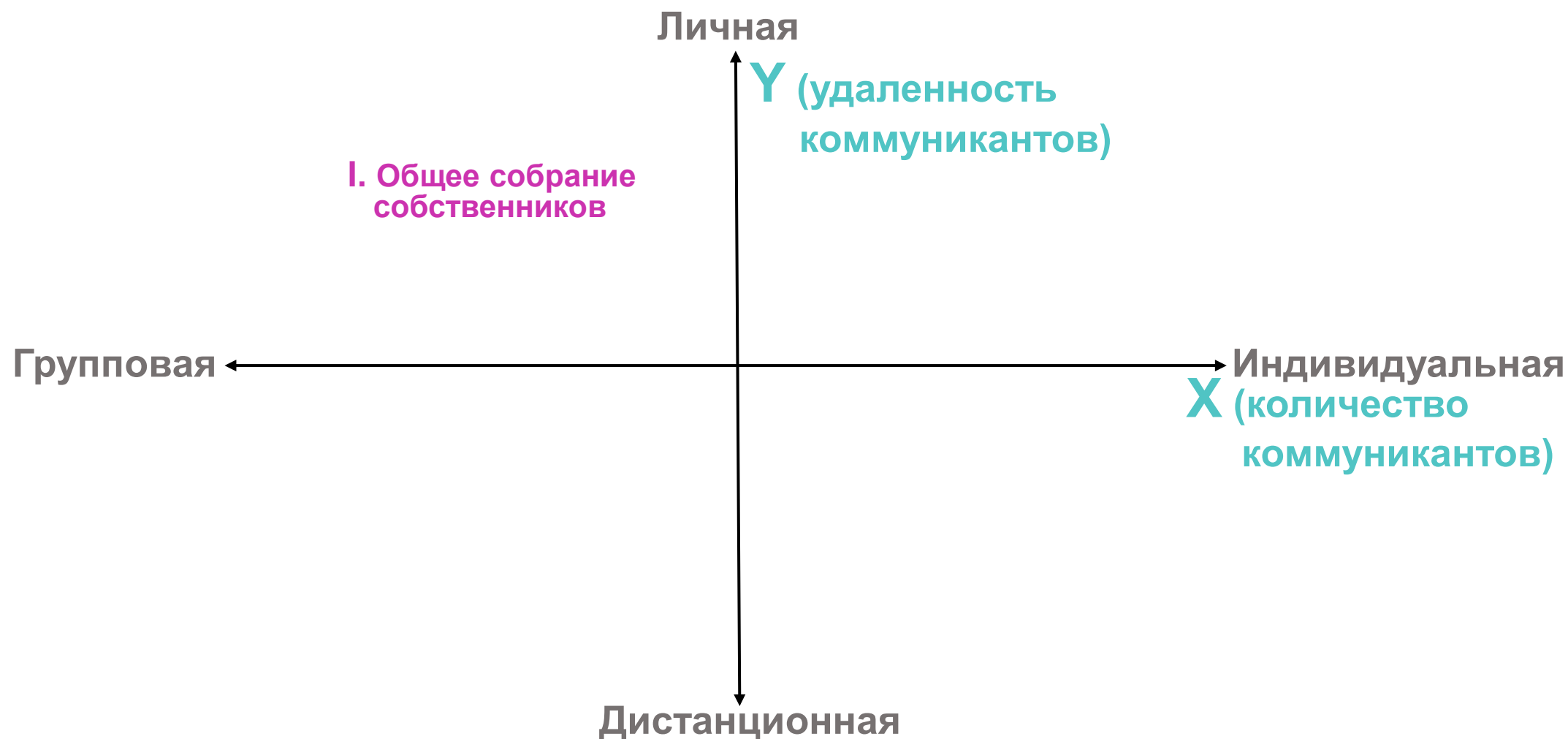
Виды коммуникации:



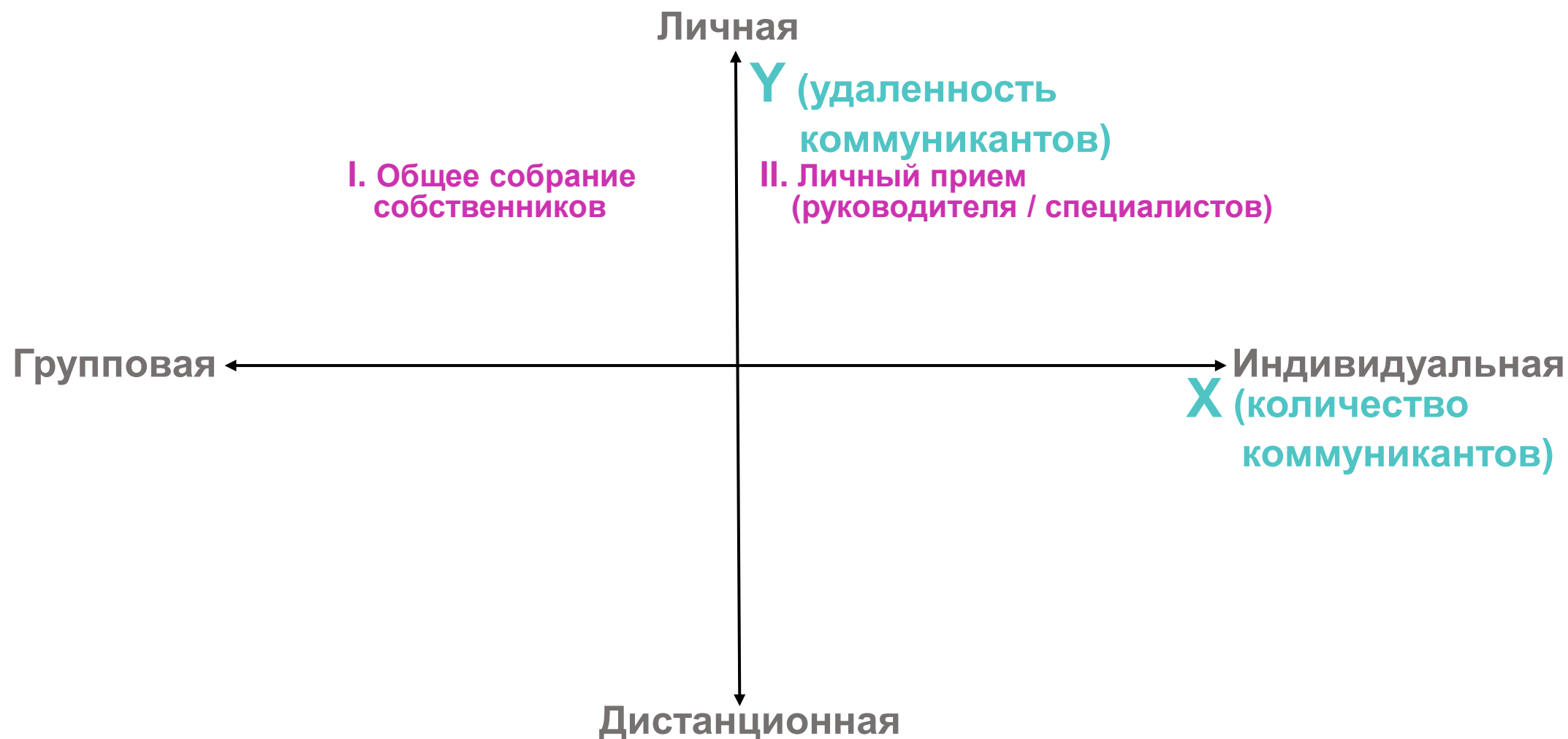
Виды коммуникации:



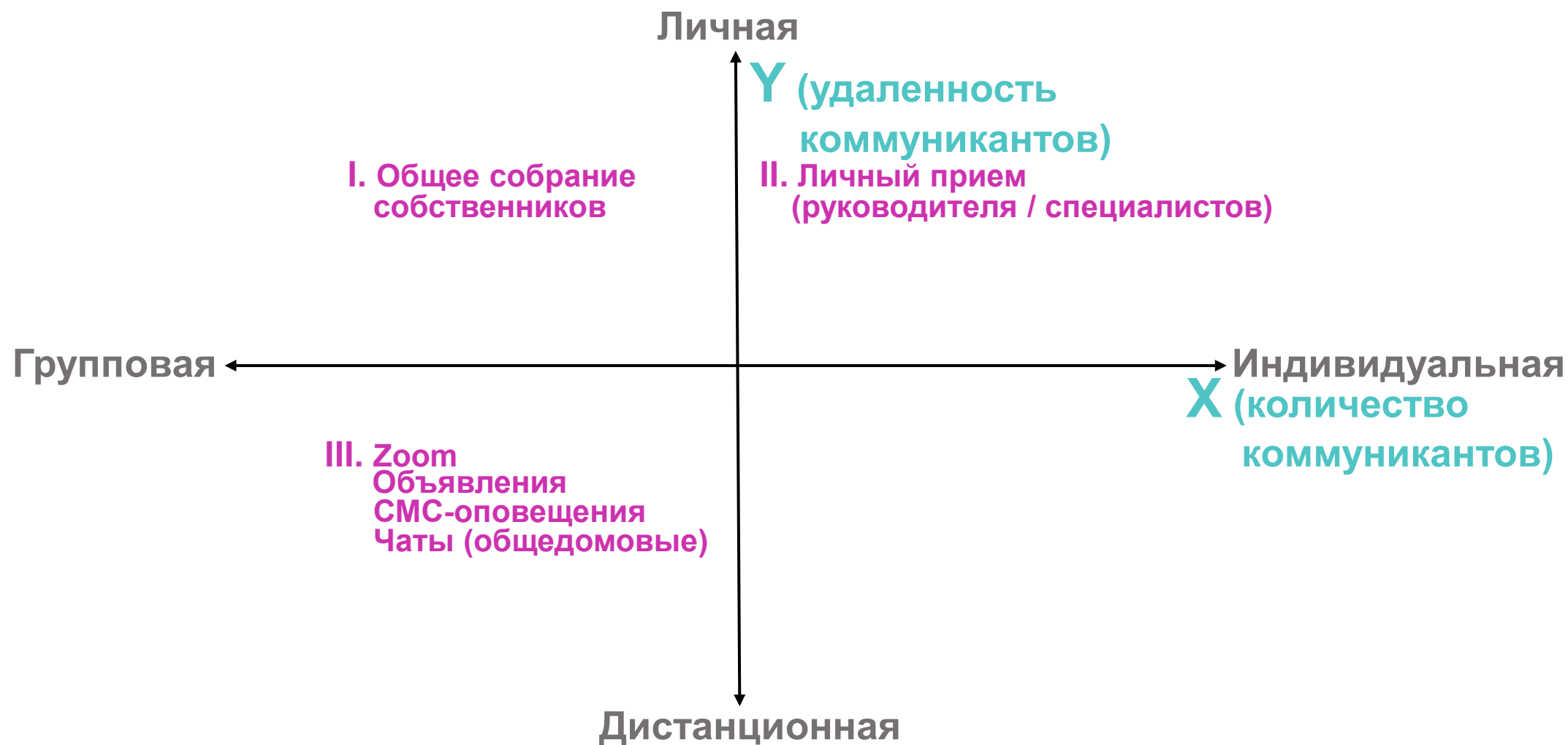
Виды коммуникации:



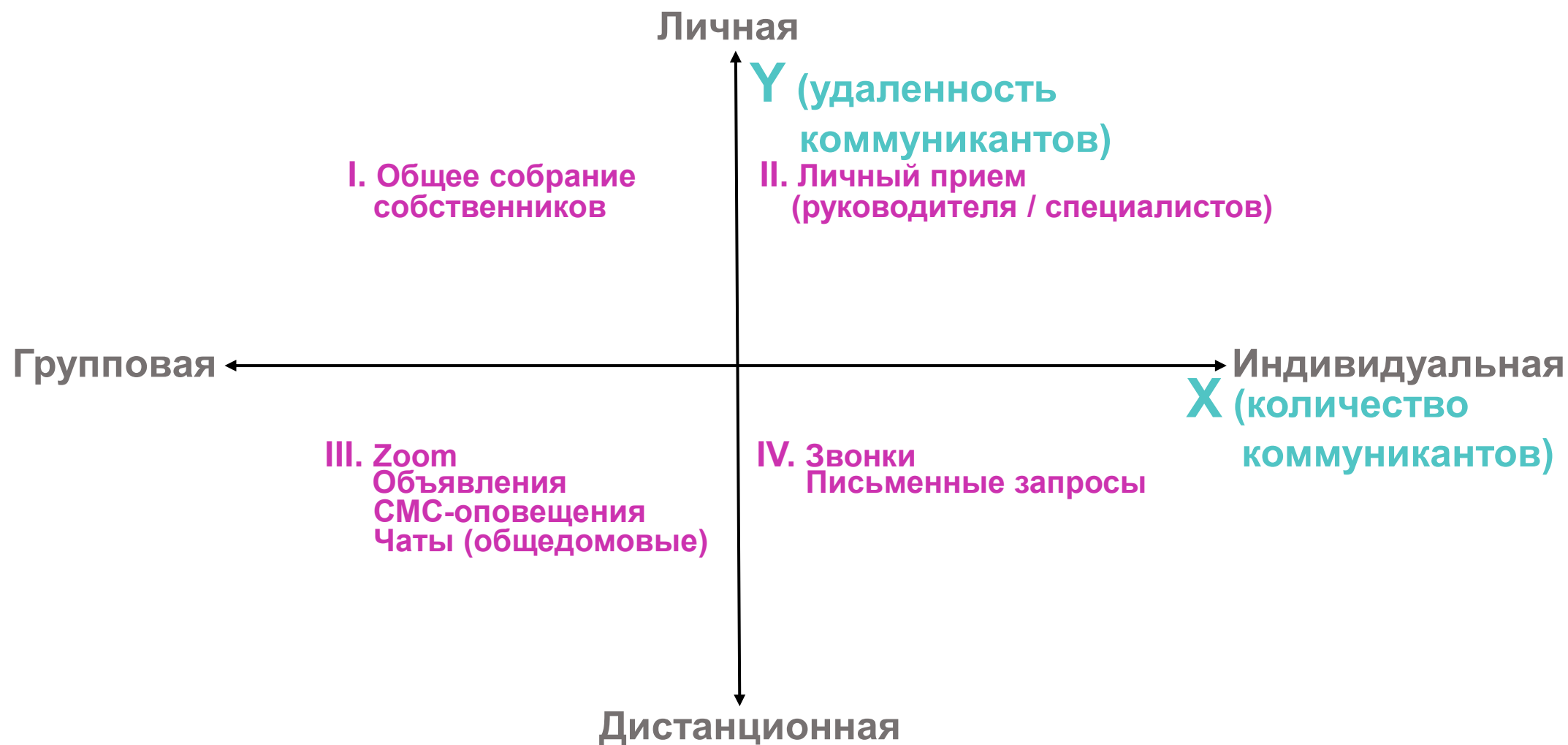
Виды коммуникации:



Виды коммуникации:



Виды коммуникации:



Типичные ошибки в общении с жителями

Оскорбления *Формальный ответ* **Косвенные оскорбления** *Сарказм*

Ошибки *И с т е р и к а* **Профессиональные термины**

Игнорирование **Хамство** *Отказы* **Эскалация конфликта** **Тональность**

Некомпетентность *Неуважение* **Физическая сила**

Неуверенность *Пропуск срока* **Обесценивание** *Усложнение*

Неподходящее время *Агрессия* **Общение «сверху вниз»**

Избыточные ссылки на нпа **Грубость** **Нарушение личных границ**

Переход на личности **Искажение имени** **Крик**

Запрос ненужных деталей *Панибратство* **Навязчивое общение**

Оскорбления Формальный ответ **Косвенные оскорбления** Сарказм

Ошибки Истерика Профессиональные термины

Игнорирование **Хамство** Отказы Эскалация конфликта Тональность

Некомпетентность Неуважение **Физическая сила**

Неуверенность *Пропуск срока* Обесценивание Усложнение

Неподходящее время *Агрессия* *Общение «сверху вниз»*

Избыточные ссылки на нпа **Грубость** Нарушение личных границ

Переход на личности **Искажение имени** **Крик**

Запрос ненужных деталей Панибратство **Навязчивое общение**

Методы работы с манипулятивным поведением

Контрприемы против манипуляций и потребительского «экстремизма» жителей:

Контрприемы против манипуляций и потребительского «экстремизма» жителей:

- Изоляция

Контрприемы против манипуляций и потребительского «экстремизма» жителей:

- Изоляция

(не дайте скандалисту получить поддержку от других посетителей)

Контрприемы против манипуляций и потребительского «экстремизма» жителей:

- Изоляция
(не дайте скандалисту получить поддержку от других посетителей)
- Объективация

Контрприемы против манипуляций и потребительского «экстремизма» жителей:

- Изоляция
(не дайте скандалисту получить поддержку от других посетителей)
- Объективация
(переводите эмоции в факты, цифры, конкретные и измеримые данные)

Контрприемы против манипуляций и потребительского «экстремизма» жителей:

- Изоляция
(не дайте скандалисту получить поддержку от других посетителей)
- Объективация
(переводите эмоции в факты, цифры, конкретные и измеримые данные)
- Разобшение

Контрприемы против манипуляций и потребительского «экстремизма» жителей:

- Изоляция
(не дайте скандалисту получить поддержку от других посетителей)
- Объективация
(переводите эмоции в факты, цифры, конкретные и измеримые данные)
- Разобщение
(разделяйте группу недовольных жителей, выявляйте внутренние противоречия)

Контрприемы против манипуляций и потребительского «экстремизма» жителей:

- Изоляция
(не дайте скандалисту получить поддержку от других посетителей)
- Объективация
(переводите эмоции в факты, цифры, конкретные и измеримые данные)
- Разобшение
(разделяйте группу недовольных жителей, выявляйте внутренние противоречия)
- Нейтральность

Контрприемы против манипуляций и потребительского «экстремизма» жителей:

- Изоляция
(не дайте скандалисту получить поддержку от других посетителей)
- Объективация
(переводите эмоции в факты, цифры, конкретные и измеримые данные)
- Разобшение
(разделяйте группу недовольных жителей, выявляйте внутренние противоречия)
- Нейтральность
(оставайтесь в рамках профессиональной роли)

Контрприемы против манипуляций и потребительского «экстремизма» жителей:

- Изоляция
(не дайте скандалисту получить поддержку от других посетителей)
- Объективация
(переводите эмоции в факты, цифры, конкретные и измеримые данные)
- Разобшение
(разделяйте группу недовольных жителей, выявляйте внутренние противоречия)
- Нейтральность
(оставайтесь в рамках профессиональной роли)
- Фокус на позиции

Контрприемы против манипуляций и потребительского «экстремизма» жителей:

- **Изоляция**
(не дайте скандалисту получить поддержку от других посетителей)
- **Объективация**
(переводите эмоции в факты, цифры, конкретные и измеримые данные)
- **Разобшение**
(разделяйте группу недовольных жителей, выявляйте внутренние противоречия)
- **Нейтральность**
(оставайтесь в рамках профессиональной роли)
- **Фокус на позиции**
(помните о границах переговорного поля, которые вам нельзя пересекать)

**С экстремистами переговоров
не ведем!**



Спасибо за внимание!

Опыт и достижения:

- ▶ Заместитель генерального директора по правовым вопросам ООО «ПроПраво»;
- ▶ Исполнительный директор Ассоциации организаций в сфере жилищно-коммунального хозяйства «ОренЖКХ»;
- ▶ Медиатор, осуществляющий деятельность на профессиональной основе, Диплом о профессиональной переподготовке по квалификации «Юрист-медиатор» с правом обучения медиации;
- ▶ Разработчик авторского курса «Эффективная коммуникация в сфере ЖКХ»;
- ▶ Практикующий юрист с 2002 года, стаж работы в сфере ЖКХ – с 2011 года.

ООО «ПроПраво»

Контакты:

www.propravogroup.ru, Instagram: [@propravogroup](https://www.instagram.com/propravogroup)

E-mail: propravogroup@mail.ru, телефон: 8 903 366 94 17

Автор и спикер



Марина Тарасова

