

Comunicazione in condominio

di
Fiorella Cima

Ad una prima riflessione, potrebbe sembrare che per svolgere la professione di amministratore di condominio, oggi peraltro molto più impegnativa rispetto anche solo a qualche anno fa, basti conoscere e saper applicare la normativa attuale, anche tecnica, e saper gestire gli aspetti economici che stabiliscono il rapporto tra coloro che offrono un servizio (fornitori) e coloro che lo utilizzano (condòmini), cioè potrebbe sembrare che per fare l'amministratore di condominio sia indispensabile avere fondamentalmente delle buone competenze tecniche e giuridiche che permettano di giostrarsi tra assemblee, preventivi, consuntivi, spese straordinarie, aspetti legali e così via. E già così non sarebbe poco. Non dobbiamo però dimenticarci di un altro aspetto di fondamentale rilevanza soprattutto oggi: gli aspetti di comunicazione condominiale.

Prima di addentrarci su quali punti possono essere profili critici di questa materia per l'amministratore di oggi, occorre fare una premessa importante e considerare che la professione di amministratore di condominio è nel tempo divenuta sempre più multidisciplinare: ogni amministratore di condominio è un elemento di un sistema professionale complesso in cui collaborano molti esperti con profili e formazione differenti e integrabili a quella dell'amministratore stesso. L'amministratore di condominio potrebbe acquisire tutte le competenze necessarie a svolgere la sua professione, ma è pressoché impossibile e, d'altra parte, forse non sarebbe neppure opportuno. L'amministratore perciò non potrà fare a meno della collaborazione di altri professionisti, competenti nelle varie materie di interesse.

Al di là della sua formazione di base e di quella indispensabile e necessaria (ora anche per Legge) che può offrirgli un corso iniziale di tematiche condominiali, l'amministratore di condominio avrà bisogno del supporto di un fiscalista o di un ragioniere, se necessario di un avvocato, in alcuni casi di un ingegnere e di un architetto, certamente di un geometra e di vari tecnici che possano indirizzarlo nelle scelte più oculate e opportune, ad esempio nei nuovi ambiti di interesse per il settore casa/condominio come il risparmio energetico e le energie rinnovabili.

Occorre perciò che ogni aspirante amministratore non abbia il timore di confrontarsi con materie lontane dalla propria formazione professionale, insomma che faccia "squadra" con altri.

Può anche ricoprire il ruolo di manager del condominio come coordinatore efficace delle attività degli altri professionisti che gli gravitano attorno. La professione di amministratore di condominio inoltre, oggi, sempre di più, richiede non solo di essere in staff con altri professionisti, ma di essere in rete attraverso internet e i social network (come LinkedIn, Twitter, Instagram, Facebook) che, se usati in modo appropriato e consapevole, possono offrire ottimi spunti di scambio e assicurano un mezzo per rendersi visibili ai potenziali clienti.

Osserviamo che uno degli aspetti più qualificanti dell'attività di amministratore di condominio che sta diventando sempre più una delle qualità più funzionali e competitive, è proprio la molteplicità degli aspetti che riguardano le modalità comunicative e la conoscenza dei cosiddetti aspetti psicologico-sociali che attengono all'amministratore di condominio, cioè una sorta di "psicologia pratica" che permetta di offrire al meglio la propria professionalità.

Al di là delle competenze tecniche e giuridiche, sicuramente imprescindibili per svolgere l'attività di amministratore condominiale, è infatti sempre più necessario conoscere anche alcuni aspetti legati alla comunicazione individuale e di gruppo. Si può dire che fornire assistenza professionalmente come amministratori ad un condominio rientra nei servizi alla collettività e, come tutti i servizi, segue il seguente principio: è più difficile giudicare la qualità di un servizio che la qualità di un prodotto, cioè non è facile valutare in modo obiettivo il lavoro di chi offre il servizio (in questo caso l'amministratore).

Facciamo un esempio: i condòmini giudicheranno senza dubbio con maggior facilità l'aspetto delle plafoniere scelte per l'androne del palazzo rispetto al lavoro di ricerca, al confronto dei prezzi per un buon bilanciamento tra costo e qualità e alla attenzione con cui l'amministratore ha provveduto alla scelta delle stesse.

Come può allora un amministratore gestire situazioni di questo tipo per far sì che il suo impegno possa essere apprezzato? Certamente attraverso una strategia di fidelizzazione dei condòmini che passi attraverso l'immagine che l'amministratore riesce a dare di sé stesso.

La modalità più efficace per raggiungere questo obiettivo è il saper utilizzare con competenza le tecniche della comunicazione interpersonale.

Pensiamo anche ad un altro aspetto, senz'altro molto nuovo e delicato per l'amministratore di condominio e cioè a come egli possa rispondere nel modo più appropriato alla richiesta di visionare i giustificativi della sua gestione da parte dei condòmini. In effetti, a questo proposito, ci ricordiamo che con l'entrata in vigore della Riforma del condominio, l'amministratore è tenuto ad informare (art. 1129 Cod. Civ.) i condòmini sin dall'inizio del suo mandato circa i tempi e le modalità in cui è possibile consultare la documentazione condominiale e può essere chiamato a proporre la creazione di un sito internet condominiale sul quale, con le dovute cautele, visionare i medesimi documenti. A questo proposito, peraltro, è intervenuta anche la Cassazione con la sentenza n. 15159/2001 in cui si legge:

"I condòmini possono esercitare in ogni tempo, la vigilanza ed il controllo sullo svolgimento dell'attività di gestione delle cose, dei servizi e degli impianti comuni e, perciò, prendere visione dei registri e dei documenti che li riguardano, sempre che la vigilanza ed il controllo non si risolvano in un intralcio all'amministrazione, non siano contrari al principio della correttezza e che delle attività afferenti alla vigilanza ed al controllo i condòmini si addossino i costi, Non è necessario, pertanto, che i condòmini specificino la ragione per cui vogliono prendere visione o estrarre copia dei documenti, spettando all'amministratore l'onere di dedurre e dimostrare l'insussistenza di qualsivoglia interesse effettivo in capo ai condòmini istanti, perché i documenti non li riguardano, ovvero l'esistenza di motivi futili o inconsistenti e comunque contrari alla correttezza". Detto questo è opportuno che l'amministratore non consideri questo come mero onere.

Infatti, la possibilità di offrire dei momenti di disponibilità pianificati per i condòmini richiedenti, così come pure l'eventuale attivazione di un sito internet, può consentire la gestione di un condominio con maggiore trasparenza e, come spesso accade quando si utilizzano bene gli strumenti informatici, di snellire molte procedure burocratiche riducendo peraltro anche la produzione di copie e incartamenti cartacei, risparmiando e creando un beneficio anche ecologico-ambientale.

La creazione di un ambiente più collaborativo tra condòmini e amministratore e un'atmosfera di scambio reciproco e supporto ai condòmini stessi non potrà far altro che ottimizzare l'immagine dell'amministratore sfatando vecchi preconcetti e consentendogli di essere considerato un vero manager di cui ci si potrà fidare.