



Scenariusz rozmowy Ubody energetycznie z grupy A

Informacje podstawowe

Charakterystyka grupy:

Osoby z grupy A wykazują wyższą świadomość problemu, a jednocześnie są skłonne do podejmowania działań na rzecz jego rozwiązania. Jest to także grupa o wyższym poziomie aktywności i zaradności. Osoby z tej grupy są zainteresowane dotacjami na zakup instalacji/przeprowadzenie inwestycji i potrzebują pomocy w znalezieniu źródła finansowania (w tym finansowania pomostowego na realizację inwestycji), oraz wsparcia w przygotowaniu dokumentacji aplikacyjnej. Osoby te są w stanie samodzielnie znaleźć wykonawcę, a nawet wykonać część prac przygotowawczych we własnym zakresie (systemem gospodarczym).

W ramach działań informacyjnych można korzystać z komunikacji online, jednak korzystniejszy będzie kontakt bezpośredni. Przydatne są także materiały drukowane (z możliwością pogłębienia on-line).

Na co zwrócić uwagę:

W tej grupie zwraca uwagę wysoki poziom roszczeniowości oraz duży ładunek negatywnych emocji wobec samorządu i ustawodawców (przerzucanie części winy za sytuację, w której się znaleźli, brak wsparcia, nierówny dostęp do systemów dotacyjnych, skomplikowana biurokracja itd.).

W jaki sposób rozmawiać?

W grupie docelowej są osoby korzystające ze wsparcia OPS, ale i takie, które nie kwalifikują się do uzyskania pomocy lub z różnych względów nie chcą z tego systemu korzystać. To grupa, której przedstawiciele borykają się z problemami, które uniemożliwiają im poprawę sytuacji

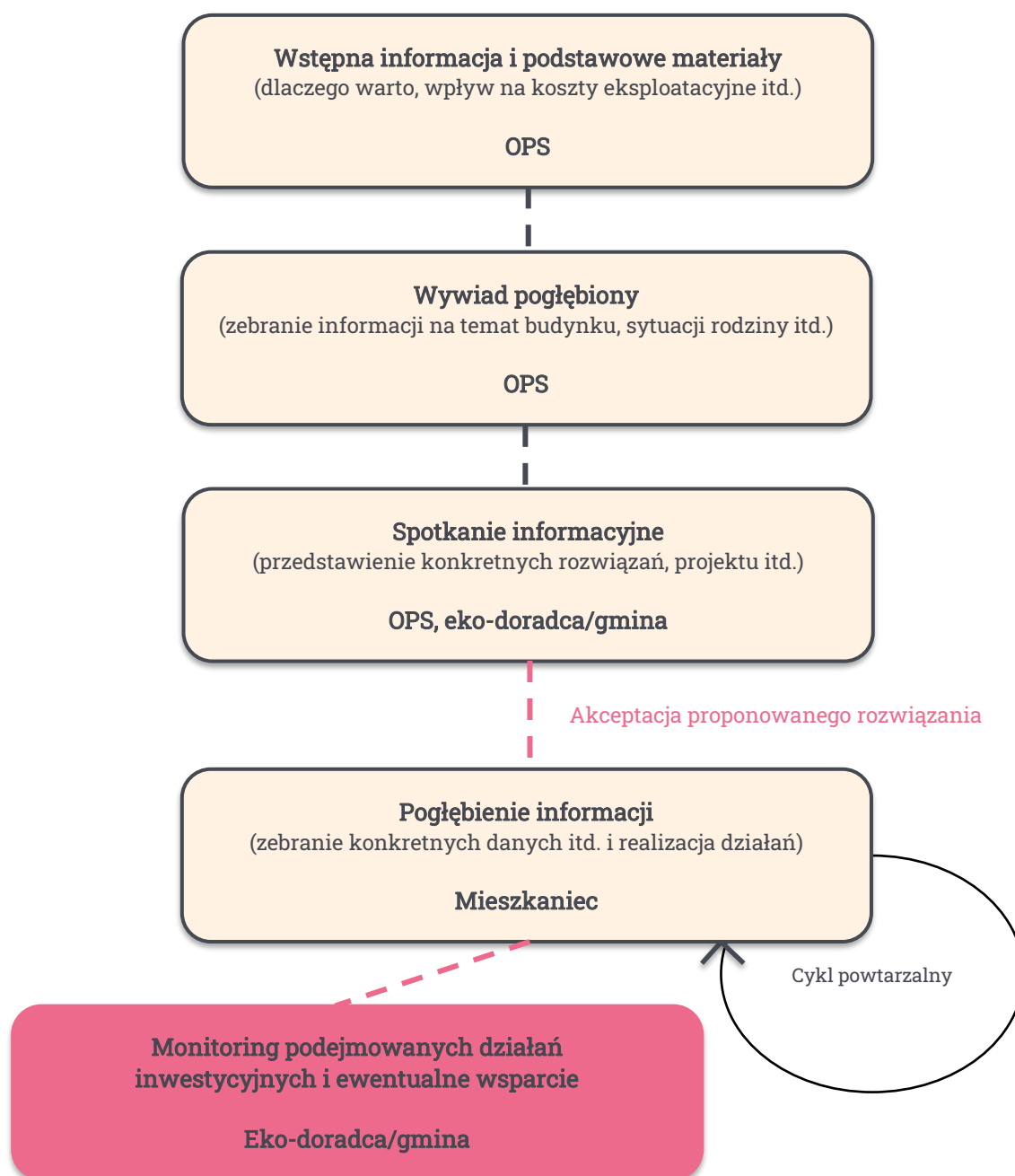


Zgłoś sąsiada do ogrzania.



życiowej. Wsparcie tych osób zbudowania płaszczyzny bazującej na zaufaniu. Doradca często staje się powiernikiem osób, które znalazły się w trudnej sytuacji życiowej, poznaje ich problemy i potrzeby, próbując dostosować dostępne mechanizmy pomocowe do ich zindywidualizowanych potrzeb.

Proponowany scenariusz działań:





Zgłoś sąsiada do ogrzania.



Scenariusz rozmowy

1. Nawiązanie kontaktu z osobami w sytuacji ubóstwa energetycznego będzie możliwe dzięki pośrednictwu pracowników socjalnych ośrodka pomocy społecznej, mających dobre rozeznanie wśród swoich klientów i podopiecznych. Dopiero w kolejnych etapach (po przełamaniu początkowej nieufności) powinien zostać włączony eko-doradca.

Można wykorzystać materiały informacyjne przygotowane w ramach projektu – np. artykuły, infografiki czy informacje zawarte w poradniku technicznym.

2. W grupie tej są osoby, dla których doświadczenie ubóstwa jest często stanem przejściowym (np. bezrobocie, kłopoty finansowe) i mimo trudnej sytuacji w danym momencie poszukują rozwiązań mogących poprawić ich sytuację życiową.
3. Pierwsze spotkanie powinno odbyć się u mieszkańca. Chodzi nie tylko o to, aby czuł się swobodniej pomimo poruszania trudnej tematyki, ale także o możliwość wizualnej weryfikacji prawdziwości przekazywanych informacji (np. na temat stanu technicznego budynku).
4. Kluczowym elementem pierwszego etapu kontaktów będzie zdobycie wiedzy na temat sytuacji bytowej i rodzinnej osób w kryzysie oraz ewentualnych ograniczeń, których doświadczają (stan zdrowia, samotność/wielodzietność, bezrobocie itp.). Ze względu na to, iż przekazywanie tego typu informacji jest trudne, lepszym rozwiązaniem wydaje się przeprowadzenie tych rozmów przez pracowników OPS lub inne osoby przygotowane do rozmów z osobami w trudnej sytuacji życiowej. Wiedza specjalistyczna z zakresu konkretnych rozwiązań technicznych nie jest na tym etapie wymagana.
5. Istotne będzie także zebranie informacji na temat stanu technicznego budynku, który ma zostać poddany pracom modernizacyjnym oraz docelowo wymianie systemu ogrzewania. Należy też rozeznaczyć czy w ostatnich latach zostały przeprowadzone jakiegokolwiek prace remontowe i inne usprawnienia w obrębie budynku i jakie czynniki ograniczały ich kontynuację. Z przeprowadzonej rozmowy możliwe będzie wysondowanie poziomu motywacji do działania oraz zaradności życiowej osób objętych wsparciem.

Do wykorzystania sporządzona w ramach projektu ankieta, informacje zaś mogą docelowo zostać wprowadzone do aplikacji ułatwiającej kontakt na linii gmina-OPS. W ten sposób eko-doradca lub pracownik gminy uzyskają dostęp do wszystkich niezbędnych informacji na temat sytuacji mieszkańca i budynku, bez konieczności bezpośredniego uczestnictwa w rozmowach wstępnych.



Zgłoś sąsiada do ogrzania.



6. Omówienie potrzeb i posiadanych zasobów nie powinno ograniczać się do jednego spotkania. Kolejnym krokiem powinno być wyposażenie respondentów w ogólną wiedzę na temat możliwości pozyskania dofinansowania na działania modernizacyjne oraz wymianę systemu grzewczego.

Przydatne w tym zakresie będą materiały drukowane wzbogacone o bardziej uszczegółowione informacje dostępne online. W dalsze kontakty może już być włączany eko-doradca, a docelowo kontakt może zostać tej osobie przekazany.

7. Podczas kolejnych spotkań należy zadbać, aby przekaz był jak najbardziej konkretny (oczywiście, o ile pozwolą na to dostępne mechanizmy finansowania). Omówienie ścieżki wsparcia przygotowanej pod zindywidualizowane potrzeby osób zamieszkujących dane gospodarstwo domowe powinno być działaniem docelowym.

Informacji na temat dostępnych i potencjalnych źródeł finansowania inwestycji zawarliśmy w przygotowanym przewodniku.

8. Należy mieć świadomość, że osoby z grupy ubóstwa mogą często prezentować postawę sceptyczną względem proponowanych rozwiązań. Często ich obawy wynikają z niskiego poziomu wiedzy z zakresu nowoczesnych rozwiązań grzewczych, ale także braku umiejętności planowania długoterminowego oraz oczekiwania na korzyści odroczone w czasie. Postawę tę kształtuje brak zaufania i podejrzliwość, iż zostaną nakłonieni do podjęcia się inwestycji, której nie będą w stanie sprostać (finansowo, organizacyjnie), a późniejsze koszty eksploatacji nowych urządzeń sprowadzą na nich problemy finansowe, z którymi ostatecznie zostaną sami.
9. Podczas rozmowy należy być przygotowanym na postawę wyrażającą niechęć do biurokracji, procedur i formalności. Można się też spodziewać pretensji do ustawodawców oraz lokalnego samorządu, współodpowiedzialnych ich zdaniem za sytuację, której muszą doświadczać.
10. Kolejne spotkanie z eko-doradcą powinno zostać poświęcone szczegółowemu omówieniu planu działania z opisem poszczególnych etapów jego wdrażania. Na tym etapie należy omówić potencjalne źródło dofinansowania inwestycji, warunki jego pozyskania, procedurę aplikacyjną. Należy też sprawdzić, na którym etapie mogą pojawić się największe trudności (opracowanie wniosku o dofinansowanie, znalezienie wykonawcy, wykonanie części prac w systemie gospodarczym itp.).

Innowacja powstała w ramach inkubatora innowacji społecznych „Śląska Przestrzeń Innowacji”.

Niniejszy materiał opublikowany jest na licencji CC BY 4.0

(Creative Commons-Uznanie autorstwa-4.0 Międzynarodowe (CC BY 4.0)).

Szczegóły licencji znajdziesz pod adresem: <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.pl>

Projekt „Innowacje w samorządzie” jest realizowany w ramach programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego Plus.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską

