



# Zgłoś sąsiada do ogrzania.



## Scenariusz rozmowy Ubodzy energetycznie z grupy B

### Informacje podstawowe

#### Charakterystyka grupy:

Do grupy B należą osoby starsze, schorowane i/lub niezaradne życiowo, które nie korzystają z Internetu, a zwłaszcza nie poszukują z jego pomocą informacji o nowoczesnych i ekologicznych rozwiązaniach generujących oszczędności w wydatkach na ogrzewanie i energię elektryczną. W tej grupie niska świadomość problemu i brak wiedzy na temat możliwości jego rozwiązania idą w parze z obniżonym poziomem aktywności.

Z myślą o nich przygotowano materiały drukowane z wykorzystaniem prostego, zrozumiałego przekazu. Materiały dostarcza rozmówca (np. pracownik socjalny ośrodka pomocy społecznej).

#### Na co zwrócić uwagę:

Kontakt i proces przekonywania do podjęcia działań będą w tej grupie długotrwałe i wymagające kilku etapów/powtórzeń. Sugeruje się, aby jak największa część kontaktu była prowadzona przez pracowników OPS, których ich podopieczni znają. Dopiero na kolejnych etapach kontakt powinien zostać przejęty przez gminnych eko-doradców. Kontakt może być także podejmowany wspólnie przez pracownika socjalnego OPS oraz eko-doradcę (np. podczas drugiego lub trzeciego spotkania).

#### W jaki sposób rozmawiać?

W grupie docelowej znajdują się 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

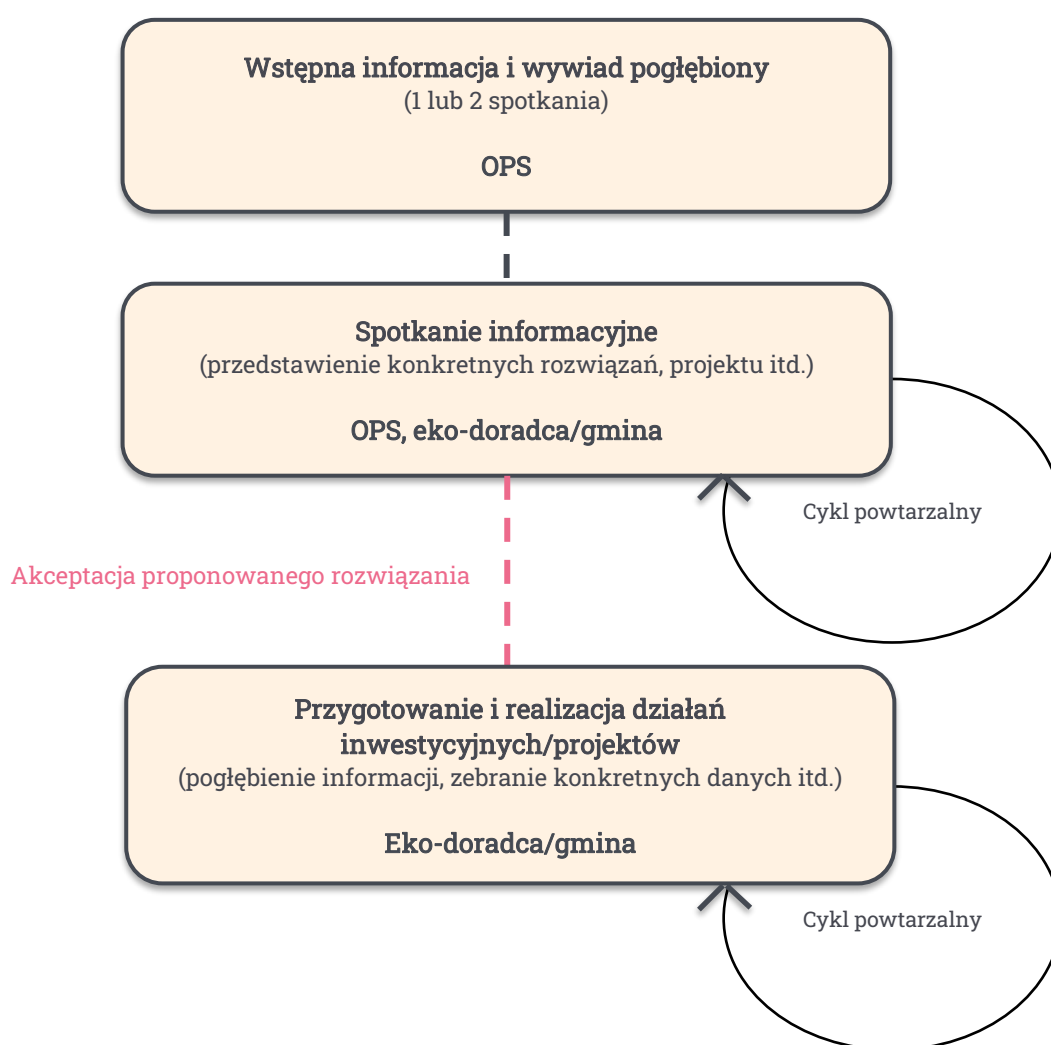


# Zgłoś sąsiada do ogrzania.



im poprawę sytuacji życiowej. Wsparcie ich wymaga 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.
2. Biorąc pod uwagę specyfikę grupy, spotkania powinny odbywać 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).
3. Pierwsza faza kontaktu powinna zostać poświęcona rozeznaniu sytuacji rodzinnej i materialnej – zebraniu informacji na temat liczby mieszkańców zamieszkujących z respondentem we wspólnym gospodarstwie domowym, wieku, stopnia pokrewieństwa. Warto również rozeznąć czy członkowie rodziny/ współmieszkańcy nie doświadczają trudności takich jak: choroby/ niepełnosprawność, bezrobocie, problemy z uzależnieniami, niezaradność życiowa. W przypadku osób samotnych zasadne będą dodatkowe pytania o sieć wsparcia społecznego, z której korzystają (rodzina, przyjaciele, sąsiedzi, bądź inne bliskie osoby, mające pozytywny wpływ na daną osobę).

*Istotne będzie również poznanie sytuacji materialnej rodziny, a więc pozyskanie informacji o źródłach dochodów i płynności finansowej.*

4. Równie ważne, jak informacje na temat rodziny, jest pozyskanie informacji na temat zamieszkiwanego budynku – rozeznanie w jakim stopniu wymaga on działań modernizacyjnych oraz poprawy efektywności energetycznej. Należy zebrać dane na temat roku wybudowania obiektu mieszkalnego, jego stanu technicznego, prawa własności, sposobu ogrzewania (w tym dodatkowych źródeł alternatywnych) oraz wydatków na energię elektryczną i ogrzewanie.

*Do wykorzystania na tym etapie będzie sporządzona w ramach projektu ankieta, pozyskane 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.



5. Spotkanie z eko-doradcą i pracownikiem ośrodka pomocy społecznej powinno zostać umówione w miejscu zamieszkania osób ubogich energetycznie. Rozmowa prowadzona przez eko-doradcę powinna być prowadzona w kierunku uświadomienia mieszkańcom konsekwencji ubóstwa energetycznego, jak również zainteresowania ich tematyką poprawy efektywności energetycznej.

W rozmowie warto poruszyć argumenty przemawiające za poprawą efektywności energetycznej budynku, takie jak:

- **poprawa sytuacji zdrowotnej domowników** – warto podkreślić wpływ niekorzystnych warunków otoczenia na zdrowie domowników (dyskomfort cieplny i wilgoć). Jak wynika z przeprowadzonych badań, większość respondentów dostrzega związek między doświadczaniem ubóstwa energetycznego a swoim zdrowiem,
- **poprawa sytuacji finansowej** – ubóstwo energetyczne wynika często z trudnej sytuacji finansowej domowników, gdyż duża część dostępnych środków jest przeznaczana na zakup opału i opłaty za energię elektryczną. Ograniczona zostaje płynność finansowa gospodarstw domowych, co skutkuje często nagromadzeniem zaległych opłat i popadaniem w spiralę zadłużenia. Częstym sposobem ratowania się są wysoko oprocentowane pożyczki, które napędzają kolejne zobowiązania finansowe. Skorzystanie z dotacji na zakup nowego systemu ogrzewania w dłuższej perspektywie czasowej przekłada się na wymierne oszczędności i lepsze gospodarowanie budżetem domowym.
- **poprawa relacji z otoczeniem** – zauważa się w tej grupie częstsze poczucie zniechęcenia i rezygnacji z uwagi na przeświadczenie o niemożności wprowadzenia zmian poprawiających jakość życia. Doświadczanie ubóstwa często łączy się z poczuciem stygmatyzacji, czy osłabieniem kontaktów z otoczeniem.
- **poprawa stanu technicznego budynku** – niedogrzone pomieszczenia i brak środków na inwestycje w infrastrukturę mają przełożenie na pogarszanie stanu technicznego budynku i obniżanie jego wartości rynkowej.

*W tej fazie kontaktu można wykorzystać materiały informacyjne przygotowane w ramach projektu – np. artykuły, infografiki czy informacje zawarte w poradniku technicznym.*

6. Kolejne spotkania powinny już zostać poświęcone przedstawieniu możliwych ścieżek wsparcia przygotowanych pod zindywidualizowane potrzeby osób zamieszkujących dane



# Zgłoś sąsiada do ogrzania.



gospodarstwo domowe. Efektem końcowym będzie opracowanie planu działań z podziałem na etapy jego wdrażania.

Plan ten powinien być konsultowany z osobami dysponującymi nieruchomością i uwzględniający ich ewentualne sugestie. Dzięki temu będą mieli poczucie wpływu na zakres projektowanej inwestycji, przez co poczują się współodpowiedzialni na etapie realizacji.

Sugeruje się organizację kilku spotkań z doradcą w celu dopracowania planu oraz udzielenia odpowiedzi na pytania, które mogły pojawić się po wcześniejszym spotkaniu.

Docelowe elementy planu działania mogą obejmować:

- Szczegółową analizę stanu technicznego budynku pod kątem konieczności przeprowadzenia działań remontowych i termomodernizacyjnych, pozwalających na montaż ekologicznych rozwiązań cieplnych – należy ustalić, czy na etapie planowania prac modernizacyjnych należy pomóc w znalezieniu wykonawcy, czy pozostawić to w gestii właścicieli budynku.
  - Określenie niezbędnych prac modernizacyjnych (np. drenaż, osuszanie, termomodernizacja, wymiana stolarki okiennej, wymiana/ naprawa dachu) z określeniem stopnia pilności.
7. **Dobór źródła dotacyjnego** do inwestycji wraz z zapewnieniem finansowania pomostowego dostosowanego do możliwości dochodowych mieszkańców budynku. W przypadku uzyskania deklaracji ze strony właścicieli obiektu co do przeprowadzenia inwestycji dofinansowanej ze środków zewnętrznych należy ustalić zakres wsparcia już na etapie przygotowania dokumentacji aplikacyjnej.

Trzeba mieć świadomość, iż ubieganie się o dotację może przekraczać możliwości organizacyjne osób z grupy ubóstwa energetycznego, należy więc rozważyć realizację inwestycji w systemie inwestora zastępczego lub organizację znacznej liczby spotkań informacyjno-monitorujących.

Będą to zapewne projekty wdrażane i koordynowane przez gminę (np. w formule parasolowej lub grantowej), gdyż mieszkańcy z tej grupy raczej nie poradzą sobie z realizacją działań inwestycyjnych, nawet jeżeli finansowanie na odpowiednim poziomie zostanie im zapewnione.

*Więcej informacji na temat dostępnych i potencjalnych źródeł finansowania inwestycji zawaraliśmy w przygotowanym przewodniku.*

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

