



Materijal za obuku o društvenim aspektima energije

MATERIJAL ZA POLAZNIKE

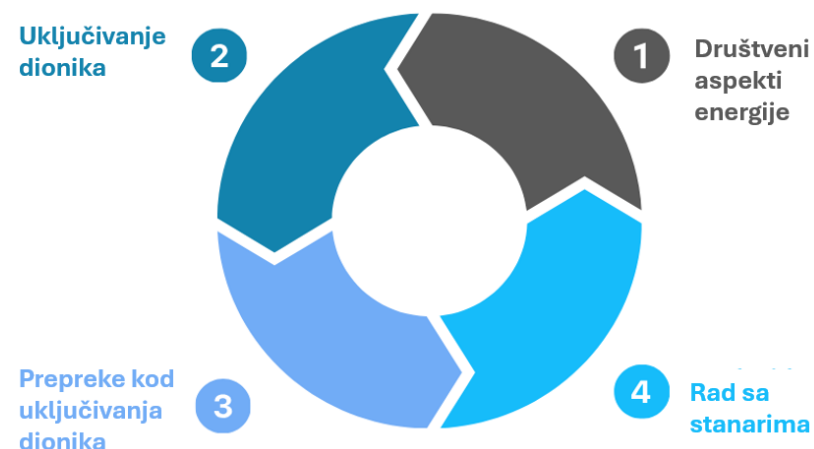
Sadržaj

Uvod.....	2
Uzroci energetske siromaštva.....	5
Društveni aspekti energije.....	7
Razumijevanje osjećaja i emocija: motivacije u ponašanju za donošenje odluka o obnovi.....	7
Različite faze donošenja odluka kod ljudi.....	13
Potencijalni okidači za donošenje odluka.....	16
Moć susjeda.....	16
Kvalificirani energetske savjeti.....	18
Prikaz rada s alatom Persona: primjer.....	20
Uključivanje dionika: Proces zajedničkog stvaranja.....	21
Upoznajite svoje dionike: rizici i odgovori (obrazloženje za analizu).....	21
Analiza moći: Područja utjecaja dionika.....	22
Primjer rizika i mjera ublažavanja.....	27
Povećanje sudjelovanja: Strategija uključivanja korak po korak.....	28
Savjeti za komunikaciju s vlasnicima stanova.....	29
Zajedničko stvaranje: podrška grupnim sastancima.....	29
Stvari koje treba uzeti u obzir prilikom davanja podrške zajedničkom stvaranju.....	30
Kuća vs. Dom.....	32
Prilagodba ciklusa usvajanja tehnologije na odluke o obnovi.....	34
Nenasilna komunikacija.....	37
Alati: Središnja mjesta za usluge (OSS) i Integrirane usluge za energetske obnovu.....	42
Modeli Središnjih mjesta za usluge.....	43
Dobre prakse: Komunikacijske kampanje.....	44

Uvod

Ovaj materijal namijenjen je kao dopuna obuke u okviru projekta CEESEN-BENDER. Glavni cilj CEESEN-BENDER-a je osnažiti i podržati ranjive vlasnike i stanare, koji žive u višestambenim zgradama kroz proces energetske obnove. Procjenom među energetske stručnjacima u zemljama sudionicama projekta identificirao se interes i potreba za poboljšanjem "mekih" i društvenih vještina za rad s ranjivim društvenim zajednicama. Obuka je popraćena materijalima za polaznike i drugim materijalima za obuku kako bi se tema sveobuhvatno obradila.

Obuka se sastoji od **četiri tematska dijela** prikazana grafom u nastavku. Slijedite materijal prema odgovarajućem dijelu. Početak svakog dijela označen je brojem koji odgovara grafu.



Poveznice na resurse: [Upitnik o potrebama za obuku](#) [Pismo polaznicima](#) [Zadatak prije obuke](#) [EPAH online tečaj](#) [Pravila obuke](#)
[Resursi za izgradnju kapaciteta](#) [Kartice i predlošci za vježbe tijekom obuke](#)



Created by Adrien Conquet
from Noun Project

Kako biste se upoznali s raznim aspektima energetske siromaštva, pročitajte više:

- [Priručnik EPAH Energy Poverty Advisory Hub 1: Vodič za dijagnosticiranje energetske siromaštva](#)
- [Priručnik EPAH 2: Vodič za planiranje mjera ublažavanja energetske siromaštva](#)

Odjeljak 1. Društveni aspekti energije

1

Društveni aspekti energije

Uzroci energetske siromaštva

Kao prvi korak u radu s ranjivim zajednicama, važno je razumjeti glavne uzroke njihovog stanja. Postoji više razloga zbog kojih se ljudi nalaze u uvjetima energetske siromaštva, no oni se mogu klasificirati u sljedeće kategorije:¹

- Čimbenici koji utječu na prihode kućanstava (stanje gospodarstva, rad i zaposlenost, tržište i blagostanje)
- Čimbenici koji utječu na energetske učinkovitost stambenih objekata (tržište nekretnina, energetska učinkovitost i siromaštvo u prometu)
- Čimbenici koji utječu na cijene energije (infrastruktura, oporezivanje i onečišćenje zraka)
- Pitanja koja se preklapaju (klimatske promjene, pravda i ljudska prava).

Izazov s energetske siromaštvom je taj što često ide ruku pod ruku s društvenim i ekonomskim nesigurnostima, zajedno stvarajući začarani krug u kojem je društvena i ekonomska dobrobit narušena. Posljedice energetske siromaštva ozbiljnije su među starijim osobama te u jednočlanim i kućanstvima samohranih roditelja. Također je važno spomenuti aspekte sudjelovanja. Energetske siromaštvo često je veće zbog ograničenog sudjelovanja u odlukama vezanim za energiju i ograničenog pristupa informacijama o tome. Primjer su kućanstva koja žive u najmu.

Energetske siromaštvo je širi pojam od samog siromaštva u smislu prihoda; ono uključuje zdravlje, sudjelovanje, znanje, sposobnost djelovanja i brojne vanjske čimbenike kao što su tehnički uvjeti zgrade i cijene energije. Unatoč dostupnosti programa potpore za energetske siromašne zajednice, često se događa da je korištenje istih manje među najugroženijima zbog nedostatka svijesti ili

¹ Predloženo od strane A.Stojilovska et al. (2022). <https://doi.org/10.1016/j.enpol.2022.113181>

Odjeljak 1. Društveni aspekti energije

kapaciteta da se prijave za takvu potporu. Takav primjer pokazuje da jednak pristup potpori ne znači automatski jednaku raspodjelu.

Kada shvatite koncept i pokretače energetske siromaštva, možete definirati ranjive populacije u kontekstu u kojem djelujete. Važno je zapamtiti da ne postoji "definicija bez konteksta". Vaša definicija možda neće biti ograničena samo na ekonomske uvjete i fizičke strukture zgrada, već će uključivati i društvene aspekte te druge posebnosti vezane za područje u kojem djelujete. Nemojte ograničavati svoja razmatranja samo na cijene energije i potrošnju energije, jer ljudi mogu drastično smanjiti svoju potrošnju kako bi mogli platiti energiju. Dodatno, treba obratiti pažnju na razliku između vlasnika i najamoprimaca pri mapiranju ranjivosti. Stanari u većini slučajeva nemaju kontrolu nad energetskim poboljšanjima zgrade, ali će biti vrlo pogođeni tim poboljšanjima i mogućim povećanjima najamnina, povezanim s većom vrijednošću nekretnine.

ENERGETSKI SIROMAŠNI LJUDI U PRIVATNOM SEKTORU NAJMA



Odjeljak 1. Društveni aspekti energije



Društveni aspekti energije

Društveni aspekti energije

Energija kao društveno pitanje često se zanemaruje. Međutim, ključno je prepoznati da energija i pristup energiji imaju snažnu povezanost s dnevnim praksama ljudi i često su odlučujući aspekt životnih uvjeta. Pristup energiji, njezina pristupačnost, mogućnost sudjelovanja u energetskej tranziciji i sudjelovanje u odlukama vezanim uz energiju kućanstva – sve to ima veze sa socioekonomskim statusom, spolom, razinom svijesti itd. Energija nije samo tehnička stvar, ona je i osobna, kao na primjer hladan dom ili nemogućnost plaćanja računa za energiju. Energija je bliska ljudima i oblikuje druge sfere života, te određuje fizičko i mentalno zdravlje. Na temelju toga, kada se govori o korištenju energije i odlukama vezanim za energiju, ključno je uzeti u obzir društveni status i etička pitanja. Kako bi bili uspješni u svom radu, energetskej stručnjaci trebaju imati vrlo razvijene "meke" vještine, kako bi osigurali profesionalan pristup i sigurno okruženje za ranjive društvene skupine. Energetsko savjetovanje ključno je za rad energetskej stručnjaka. U sljedećem odjeljku opisano je kako bi energetsko savjetovanje trebalo biti oblikovano i što treba uzeti u obzir kako bi se postigli najbolji rezultati.

Razumijevanje osjećaja i emocija: motivacije u ponašanju za donošenje odluka o obnovi

Donošenje odluka često je emotivan proces. Kada se detaljno razmatraju različite opcije i njihove karakteristike, to često stvara negativne emocije (Beattie & Barlas, 2001; Luce et al., 2001). Skloni smo opsežno analizirati samo kada su u pitanju važne odluke, no upravo u tim slučajevima javlja se emocionalna poteškoća s kompromisima (ne toliko za trivijalne odluke). Emocije su prisutne i nakon što donesemo odluku. Nakon što smo odabrali i prije nego što su poznati ishodi, često smo u stanju između nade i straha. Ponekad smo željni saznati ishode naše odluke, očekujući najbolje. U drugim slučajevima izbjegavamo te informacije, jer se bojimo

Odjeljak 1. Društveni aspekti energije

najgoreg. Kada se ishodi ostvare, oni mogu ponovno biti izvor emocija, poput ushićenja, sreće, iznenađenja, žaljenja i razočaranja. Te emocije utječu na to kako procjenjujemo ishode naših odluka, a time i na naše blagostanje.²

Emocije se obično javljaju kada netko procijeni događaj ili ishod kao relevantan za svoje interese ili preferencije. Kada smo zainteresirani za to kako emocije utječu na ponašanje pri donošenju odluka, potrebno je usredotočiti se na specifične emocije. Osim toga, moramo razumjeti kako emocije doživljava donositelj odluke kako bismo mogli predvidjeti ponašanje koje će proizaći iz tog iskustva. Specifična emocija u određenoj situaciji ukazuje na određeni problem i prioritizira ponašanje koje se bavi tim problemom. Budući da različiti problemi zahtijevaju različita rješenja, različite emocije proizvode različita ponašanja. Ignoriranje specifičnosti emocija dovelo bi do predviđanja sličnih učinaka za, na primjer, žaljenje i razočaranje, jer obje emocije imaju negativan predznak. Međutim, istraživanja jasno pokazuju da ove dvije emocije povezane s odlukama imaju različite učinke na ponašanje. Emocije ne pozivaju automatski na specifično djelovanje, već odražavaju zabrinutost donositelja odluke koja je potencijalno ugrožena (u slučaju negativnih emocija) ili zadovoljena (u slučaju pozitivnih emocija). Emocija zatim olakšava ponašanje koje je u skladu s našim interesima i koje je usmjereno na zatvaranje jaza između trenutne situacije i cilja kojem težimo. Emocije igraju važnu ulogu u procesu donošenja odluka o energetske učinkovitim obnovama. Razumijevanje i upravljanje emocijama kao faktorima u ponašanju koji se pojavljuju prilikom planiranja energetske obnove može biti ključ uspjeha.

Analiza nedavno objavljenog izvještaja Europske agencije za okoliš³ (2022) identificirala je popis važnih faktora koji utječu na vlasnike, instalatere i izvođače radova, koji djeluju kao motivacija ili, naprotiv, prepreke za obnovu stambenih zgrada. Identificirana su sljedeća četiri motivatora:

² Marcel Zeelenberg*1, Rob M. A. Nelissen1, Seger M. Breugelmans2, & Rik Pieters: O specifičnosti emocija u donošenju odluka: zašto su osjećaji za djelovanje, prosuđivanje i donošenje odluka, Vol. 3, No. 1, January 2008, pp. 18–27.

³ Matteo CASPANI, Evelina Gunnarsson et al: Čimbenici ponašanja koji utječu na prihvatanje energetske učinkovitosti u stambenim zgradama - Završno izvješće, Ramboll, Europska agencija za okoliš, 2022 <https://www.ramboll.com/closing-the-gap-on-eu-building-stock-emissions>

Odjeljak 1. Društveni aspekti energije

1. **Bolji uvjeti stanovanja i zgrade:** ovo su neki od najvažnijih motivacija za vlasnike da ulažu u obnovu za povećanje energetske učinkovitosti. Analiza je jasno pokazala da vlasnici cijene adekvatan toplinski komfor i unutarnje uvjete stanovanja te su skloni poboljšati energetske karakteristike zgrade kako bi to postigli. Namjera da uljepšaju izgled svoje kuće također motivira vlasnike da provedu obnovu. Ovo je posebno relevantno za najmodavce, jer obnova zgrade povećava zadovoljstvo stanara, smanjuje potencijalne tehničke probleme i pritužbe, povećava vrijednost nekretnine te olakšava iznajmljivanje na tržištu po višim cijenama.
2. **Smanjeni troškovi energije i povećana energetska učinkovitost:** iako su se smanjenje potrošnje energije i povezani troškovi do sada percipirali samo kao sporedna korist obnove, najvjerojatnije će postati važna motivacija za vlasnike da ulože u isto. Rуска invazija na Ukrajinu 2022. godine izazvala je dubok šok na energetskim tržištima i nagli porast cijene najčešće korištenog goriva za unutarnje grijanje, odnosno prirodnog plina, koji se povijesno uvelike uvezao u Europu iz Ruske Federacije. Naglo povećanje troškova energije povećalo je svijest vlasnika o njihovoj potrošnji energije i važnosti otpornosti na buduće cjenovne šokove. Takvo iskustvo bi moglo potaknuti vlasnike da promjene svoje buduće ponašanje, posebno one vlasnike koji žive u svojim nekretninama i snose troškove energije.
3. **Društvena i ekološka uključenost:** vlasnici koji su više društveno i ekološki uključeni najvjerojatnije će provest obnovu za povećanje energetske učinkovitosti. Postoje značajni dokazi koji ističu da osjećaj društvene odgovornosti, primjerice zadovoljavanje potreba stanara, može biti primarna motivacija za privatne i javne stambena poduzeća. Vlasnici stanova koji izražavaju proekološka uvjerenja, na primjer kroz članstvo u proekološkim organizacijama, također su skloniji provoditi obnove za povećanje energetske učinkovitosti. Sličan zaključak može se donijeti i za one koji se bave praksama uštede energije poput smanjenja unutarnje temperature/klimatizacije, učinkovitijeg pranja rublja i isključivanja uređaja iz stanja pripravnosti.

Odjeljak 1. Društveni aspekti energije

4. **Učinak glasnika:** vlasnici su skloniji poslušati savjete o mjerama energetske učinkovitosti kada dolaze iz izvora kojem vjeruju. Informacije od osobnih kontakata kao što su prijatelji i obitelj vjerojatnije će utjecati na odluku vlasnika, nego informacije iz drugih izvora poput javnih informativnih kampanja. Vršnjaci, kao što su susjedi i zajednica vlasnika, također imaju značajan utjecaj, jer određuju što je društveno prihvaćeno ili smatrano uobičajenim ponašanjem. Suprotno tome, savjeti stručnjaka poput instalatera i izvođača radova čine se važnijima tek kada vlasnik već odluči provesti obnovu.

Drugi faktori kao što su spol, dob i razina obrazovanja pokazali su da utječu na razinu ekološke uključenosti i sklonost provođenju obnove za povećanje energetske učinkovitosti. Mlade žene pokazuju veću odgovornost prema ekološkim pitanjima, dok se visoka razina obrazovanja također pokazala kao faktor koji povećava vjerojatnost da će vlasnici kuća provoditi energetske učinkovite intervencije.

Studija je također identificirala **dva važna faktora ponašanja koja utječu na instalatere i izvođače radova u vezi savjeta** koje daju vlasnicima o mjerama povećanja energetske učinkovitosti tijekom obnove:

1. **Kultura i društveni utjecaj radnog mjesta instalatera:** osobna predanost povećanju energetske učinkovitosti čini se ključnom motivacijom za promicanje mjera povećanja energetske učinkovitosti. Ponašanje drugih dionika u sektoru također značajno utječe na savjete i preferencije instalatera.
2. **Pozitivan odnos s dobavljačima:** instalateri obično posluju s jednim ili relativno malim brojem dobavljača i nastavljaju koristiti njihove proizvode. To im je praktičnije nego prelazak na druge proizvode, jer bi ta opcija također zahtijevala veći kognitivni i potencijalno vremenski napor za učenje korištenja novog proizvoda, čak i ako je to energetske najučinkovitija alternativa. Stoga, instalateri i izvođači radova mogu imati jaku preferenciju za održavanje statusa-quo.

Odjeljak 1. Društveni aspekti energije

Ista studija je identificirala šest važnih prepreka za vlasnike kod odluke za energetska obnova:

1. **Faktor neugodnosti:** jedna od glavnih prepreka koja ograničava provođenje mjera povećanja energetske učinkovitosti, posebno duboke obnove, je percipirana razina truda i remećenje koje obnova može uzrokovati u svakodnevnom životu vlasnika stanova i stanara. To se ne odnosi samo na fazu provedbe mjera povećanja energetske učinkovitosti, već i na fazu prije provedbe kada vlasnici trebaju uložiti vrijeme u prikupljanje informacija (npr. o izvorima financiranja, poduzećima za ugovaranje, itd.) kako bi donijeli odluku. Kada se proces percipira kao previše dugotrajan ili kompliciran, to može rezultirati nedovoljno optimalnim odlukama ili ne donošenjem odluka. Primjeri uključuju neugodnosti za vlasnike stanova pri prijavi za subvencije i kredite, opterećenje svakodnevnih rutina stanara uzrokovano velikim mjerama obnove i nedostatak vremena, posebno za mlade vlasnike. Budući da se financijski povrat ulaganja u energetska učinkovitost često odgađa, izračunavanje troškova i koristi također je složen zadatak koji može dovesti do toga da se vlasnici ne odluče za ulaganje.
2. **Nedostatak jasnoće o financijskim prednostima energetska učinkovite obnove:** vlasnici nisu sigurni je li ulaganje u energetska učinkovitu obnovu financijski isplativo ili ne, te imaju averziju prema odgođenim dobitima. Vlasnici stanova mogu više pažnje posvetiti neposrednim troškovima ulaganja, nego budućim uštedama od povećane učinkovitosti. Općenito, vlasnici više preferiraju trenutne nagrade, nego dugoročne koristi zbog hiperboličkog diskontiranja.
3. **Percepcija visokog financijskog rizika** kod obnove među vlasnicima: dugoročna korist koja proizlazi iz provedbe mjera povećanja energetske učinkovitosti povećava percipirani financijski rizik i nesigurnosti u vezi mogućnosti ostvarivanja koristi od obnove. Veliki početni trošak duboke obnove predstavlja značajnu prepreku i za privatne i za javne vlasnike stanova, koji su općenito skloni izbjegavanju rizika, ne vole dug i preferiraju izbjegavati organizacijski teret velikih ulaganja.
4. **Pogrešna uvjerenja o ishodima obnove:** mnogi vlasnici nisu sigurni u ishode obnove i boje se da bi njezina provedba mogla negativno utjecati na kvalitetu zgrade ili stvoriti zdravstvene rizike, posebno za djecu.

Odjeljak 1. Društveni aspekti energije

5. **Podijeljeni poticaji:** najčešći oblik podijeljenog poticaja je onaj vezan uz učinkovitost, koji se odnosi na situaciju kada je najmoprimac odgovoran za račun za energiju, ali ne može donijeti odluku o tome koje mjere energetske učinkovitosti provesti (tj. dilema između najmodavca i najmoprimca). Činjenica da vlasnici zgrada ulažu u obnovu, a stanari imaju koristi od smanjenih troškova energije, stvara podijeljeni poticaj.
6. **Pristup financiranju i razina prihoda:** kućanstva s niskim prihodima imaju više poteškoća u pristupu financiranju za provedbu energetske obnove, jer često nisu kvalificirana za vrste ponuđenih kredita. Osim toga, stanovnici s niskim prihodima imaju malu kontrolu nad svojom potrošnjom energije, što uzrokuje začarani krug između visokih računa za energiju i borbe u plaćanju istih.



Naučite više o faktorima u ponašanju kod obnova:

<https://brandcentral.ramboll.com/share/BwfsmRNEBUU4G5oyNURb>

Brojni mehanizmi i politike za poticanje mjera povećanja energetske učinkovitosti temelje se na pretpostavci da vlasnici stanova donose racionalne odluke motivirane uštedom energije i novca te da im je jedina prepreka nedostatak financijskih sredstava. Istraživanja pokazuju da ova pretpostavka nije točna, s obzirom na to da stopa obnove stagnira na oko 1 % u Europi. Općenita motivacija za obnovom uglavnom je vođena osobnim izborima, a ne regulacijama per se, iako neki klimatski faktori snažno utječu na javno mišljenje.

Preporučuje se istražiti proces donošenja odluka u svakom procesu obnove i uzeti u obzir da vlasnici djeluju u kontekstu svojih svakodnevnih života, a ne u kontekstu koji je odvojen od njih, kao što su regulacije. Oni su vođeni svojim emocijama, društvenim normama, pripadnošću određenom društvenom statusu, utjecajem obitelji i prijatelja, životnim događajima i slično.

Odjeljak 1. Društveni aspekti energije

1

Društveni aspekti energije

Različite faze donošenja odluka kod ljudi

Kada razmatramo put korisnika vezan za obnovu zgrade, važno je zapamtiti da nije riječ samo o procesu obnove, već i o odlukama koje imaju različite faze. Faze donošenja odluka kod ljudi oblikovane su različitim unutarnjim i vanjskim faktorima, kao što su socio-ekonomska situacija, razina svijesti o temi, emocionalna povezanost s njihovim domovima, stanje zgrade itd. Različite faze donošenja odluka donose različite brige i strahove povezane s njima. Učinkovite strategije i poruke za ciljanje stanovnika trebale bi također uzeti u obzir unutarnje razlike unutar ciljanih skupina, što će pomoći u postizanju boljih rezultata odgovaranjem na detaljnije brige. Kada je riječ o ranjivim skupinama kućanstava, najvjerojatnije će oni formirati prvu fazu odluke o "ne razmatranju obnove". To se često događa zbog složene socio-ekonomske situacije i nemogućnosti da se poboljšanja energetske učinkovitosti prioritetiziraju u odnosu na druge potrebe. Sljedeća tablica (Izvor: Europska agencija za okoliš (2023) Ubrzavanje obnove za povećanje energetske učinkovitosti stambenih zgrada — bihevioristički pristup) pruža ciljana rješenja za prevladavanje strahova povezanih s mjerama obnova.



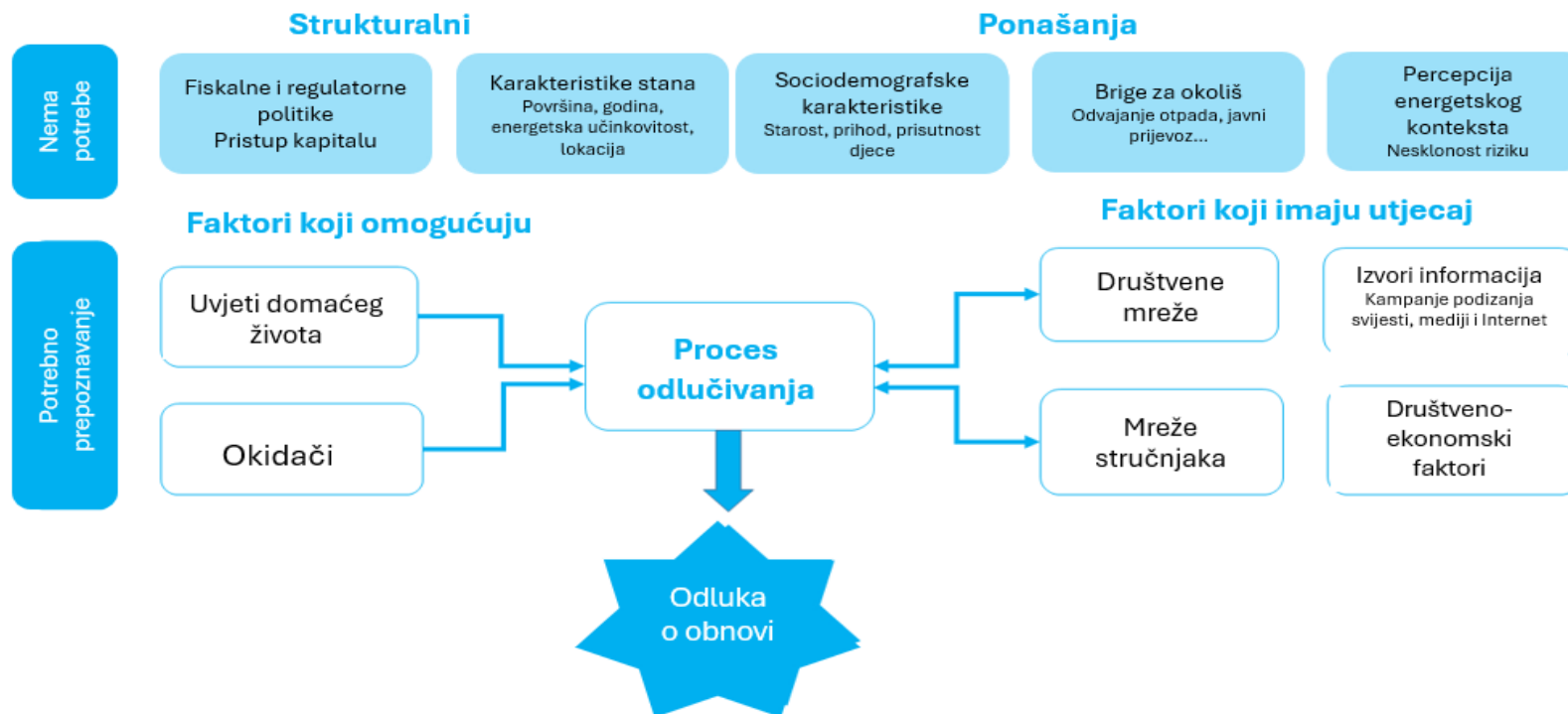
Zainteresirani za praktični primjer obraćanja kućanstvima? Pročitajte ovo: [Dobra praksa: 10 koraka za obnovu u stambenoj zgradi \(letak\)](#)

Odjeljak 1. Društveni aspekti energije

Faza donošenja odluka	Strahovi i zabrinutosti	Ciljane mjere
Obnova se ne razmatra	"Faktor neugodnosti"	Pojednostaviti proces donošenja odluka i administracije te smanjiti percipirani ili stvarni napor uključen u to.
Razmotriti opcije obnove za povećanje energetske učinkovitosti	Troškovi Strah Nesigurnosti	Razjašnjavanje financijskih koristi Objašnjenje drugih troškova uzrokovanih neaktivnošću
Odluka za obnovu i planiranje izvođenja	Strah od posljedica obnove Strah od nejasnog procesa upravljanja	Kontinuirano ažuriranje i konzultacije o planiranim procesima
Provođenje obnove	Strah i tjeskoba zbog građevinskih radova	Komunikacija o vremenskom rasporedu i izvedbi planiranih radova
Nakon obnove	Briga o energetske učinkovitosti	Dijeljenje podataka o energetske učinkovitosti tijekom razdoblja Demonstracija primjera

Odjeljak 1. Društveni aspekti energije

Prepreke i pokretači energetske obnove zgrade



Ilustracija: Proces donošenja odluka o obnovi, vlastita ilustracija inspirirana (Tjørring i Gausset, 2019), (Baginski i Weber, 2017b), (Wilson, Pettifor i Chryssochoidis, 2018)

Odjeljak 1. Društveni aspekti energije

Potencijalni okidači za donošenje odluka

Promjene u životnoj situaciji igraju značajnu ulogu u poticanju obnove kućanstva. Ovi događaji, koji su dio životnih ciklusa vlasnika stanova, utječu na vrijeme obnove. Važni životni događaji poput dobivanja posla, vjenčanja, rođenja djeteta, odlaska djece u školu, razvoda, nesreće i umirovljenja utječu na volju i sposobnost vlasnika stanova da se uključe u obnovu.

Neki drugi okidači za obnovu mogu biti:

- poboljšanje tržišne vrijednosti nekretnine ili njezinog potencijalnog prihoda od najma,
- povećanje atraktivnosti nekretnina na tržištu,
- omogućavanje vlasniku stana da ostvari nove ili postojeće životne aspiracije jeftinije, nego prodajom i kupnjom alternativne imovine,
- omogućavanje vlasniku stana da uživa u unaprijeđenom društvenom statusu,
- postizanje psiholoških ciljeva putem procesa postizanja poboljšanja.

Okidači se smatraju ključnim elementima jednako kao i uvjeti života u stanu, koji dovode do identifikacije potreba za energetsom obnovom.

Moć susjeda

Krug ljudi s kojima se vlasnik stana druži, uključujući obitelj, prijatelje i kolege, igraju ključnu ulogu u energetskej obnovi. Njihova mišljenja, uvjerenja i znanje o obnovi nekretnina značajno utječu na odluke vlasnika stanova. Nedavna istraživanja pokazuju da oni mogu utjecati na vlasnike stanova putem svakodnevnih razgovora ili kroz vlastite radove na obnovi (Abreu, De Oliveira i Lopes, 2022). Ako su njihova iskustva negativna, to može usporiti ili čak dovesti do napuštanja planiranih radova od strane njihovih obitelji i prijatelja. Također, mogu pružiti podršku posuđivanjem materijala, preporučivanjem stručnjaka ili dijeljenjem vlastitih iskustava. Međutim, važno je napomenuti da ovi pojedinci, iako pružaju vrijednu podršku, možda nemaju tehničko znanje za procjenu potrebnih radova. U nekim zemljama, poput Danske, postoje edukativni videozapisi koji naglašavaju važnost korištenja

Odjeljak 1. Društveni aspekti energije

stručnjaka umjesto oslanjanja samo na osobne veze. Ključno je iskoristiti društvenu mrežu kako bi se potaknuli i olakšali projekti energetske obnove, poput možda organiziranjem događaja na kojima prijatelji i obitelj mogu komunicirati sa stručnjacima.

Povjerenje u majstore

Kao što je spomenuto u studiji "Choreographing network-based influences on the homeowners' decision journey about energy-related renovations" (Abreu, De Oliveira i Lopes, 2022), mreže stručnjaka igraju ključnu ulogu u olakšavanju odluka o energetske obnovama vlasnika nekretnina. Ove mreže, koje čine stručnjaci poput obrtnika i instalatera, pružaju vrijedne informacije i savjete. Dok su energetske savjetnici tradicionalno bili glavni kontakt za procjenu trenutnog stanja potrošnje energije zgrade, i drugi akteri poput obrtnika i instalatera također utječu na odluku o obnovi. Djelujući unutar neformalnih lokalnih mreža, ovi stručnjaci imaju bogato iskustvo i blisko surađuju s vlasnicima nekretnina, pružajući praktično stručno znanje. Međutim, njihovi prioriteti ne podudaraju se uvijek s ciljevima politike, a raznolikost njihovih vještina može predstavljati izazove u učinkovitoj komunikaciji. Pristup kompetentnim i pouzdanim stručnjacima ostaje ključan za uspješnu obnovu.

Važno je da svi građevinski stručnjaci koji rade s privatnim osobama imaju osnovno znanje o energetske obnovi ili mogu uputiti vlasnike nekretnina na pouzdane izvore informacija. To se može postići pružanjem besplatne obuke na temu i/ili davanjem letaka koje su izradile pouzdane institucije s bitnim informacijama o energetske obnovi.

Neke države, poput Francuske, predstavile su certifikat koji jamči kvalitetu stručnjaka za energetske obnovu. Francuska RGE oznaka (Reconnu Garant de l'Environnement) uvedena je 2011. godine kako bi omogućila ljudima koji žele uštedjeti energiju u svojim domovima da unajme kompetentne i kvalificirane stručnjake priznate od države. Obavezno je angažirati stručnjaka koji posjeduje RGE oznaku kako bi se dobila javna pomoć. U Njemačkoj, samo certificirani energetske savjetnici smiju izdati energetske certifikat za zgradu i savjetovati o koracima za obnovu zajedno s arhitektima kako bi se dobile odgovarajuće subvencije. Posebna pažnja treba se posvetiti stambenim zgradama sa zaštićenim statusom. Stručnjaci koji sudjeluju u izradi planova obnove takvih zgrada moraju se suočiti ne samo s izazovima u dobivanju dopuštenja za obnovu prema određenim pravilima i propisima, već i

Odjeljak 1. Društveni aspekti energije

biti u stanju surađivati jedni s drugima koristeći specifična stručna znanja i zadovoljavajući izazove starih zgrada. Kako bi se izgradilo povjerenje između vlasnika i stručnjaka, preporučljivo je dati priliku vlasnicima da se upoznaju sa stručnjacima mnogo prije donošenja odluka. Takav događaj može biti služben poput sastanka, ali se može odvijati i mnogo prije procesa donošenja odluka u opuštenim okruženjima poput događanja u susjedstvu, štandovima lokalnih tržnica i slično.

Kvalificirani energetske savjeti

Energetski savjetnik predlaže prilagođene mjere obnove vlasniku zgrade kako bi se povećala energetska učinkovitost zgrade. Stručnost savjetnika, kako tehnička tako i međuljudska, od presudne je važnosti za provedbu predloženih mjera. Savjetnik mora obratiti pažnju na individualne potrebe i zahtjeve vlasnika nekretnine. Važnost komunikacijskih vještina energetskog savjetnika prilikom pružanja energetskih savjeta je ključna. Uvažavanje drugačijeg mišljenja je ključno za prihvaćanje savjeta, kada se mišljenja energetskih savjetnika i vlasnika razlikuju. Važno je identificirati s kim imamo posla i što ih motivira da traže energetske savjete. Nakon što energetski savjetnik ima te informacije, može prilagoditi svoj pristup.

Za uspješnu provedbu mjera povećanja energetske učinkovitosti u obnovi važno je uzeti u obzir dva ključna aspekta energetskog savjetovanja: vrijeme savjetovanja o energetici i različita mišljenja o mjerama energetske učinkovitosti unutar istog kućanstva/stambene zajednice. Mogućnost energetskog savjetnika da se nosi s različitim mišljenjima u kućanstvu može se trenirati prije nego što proces savjetovanja započne.

- 1) Vrijeme: ključno je vrijeme kada energetski savjetnik ima izravan kontakt s vlasnikom zgrade. U najboljem slučaju, ovaj posjet trebao bi se dogoditi sukladno volji vlasnika da se uključe u obnovu. Mogu se istražiti novi pristupi vezani uz životni ciklus kućanstva, kako bi se ponudili besplatni energetske savjeti i time povećala volja za obnovom (na primjer, kada obitelj očekuje dijete ili kada se jedan od članova približava mirovini).

Odjeljak 1. Društveni aspekti energije

- 2) Prakse vezane uz spol i različita mišljenja unutar kućanstva/stambene zajednice: kućanstvo ili stanari zgrade nemaju jedinstveno, jednako mišljenje kada je riječ o energetskej obnovi. Stoga je posebno zanimljivo detaljno pogledati prakse potrošnje energije unutar stanova. Podjela poslova između muškaraca i žena kod kuće utječe na potrošnju energije na različite načine. Čak i u zemljama s visokom rodnom ravnopravnošću, prakse kod kuće utječu na kulturne norme. U obiteljima, muškarci su često odgovorni za održavanje domaćinstva i na neki način odgovorni za energetske obnovu. Brojna istraživanja pokazuju da su žene osjetljivije na pitanje zaštite okoliša od muškaraca. Istodobno, žene češće pate od energetske siromaštva zbog nižih primanja ili više vremena provedenog kod kuće. Kućanstva samohranih roditelja također češće vode žene nego muškarci. Međutim, žene imaju ograničeno sudjelovanje u odlukama vezanim uz energiju. Stoga je ključno uključiti žene u procese donošenja odluka o energetskej obnovi zgrada kako bi se povećao broj istih.

Jeste li znali? Studije pokazuju da vlasnici nekretnina koji su primili savjete od energetske savjetnika općenito više ulažu u ambicioznije i kvalitetnije mjere povećanja energetske učinkovitosti, stoga su **posjete lokacijama i izravan kontakt** s vlasnicima od presudne važnosti. Taj osobni kontakt ključan je u odlučivanju hoće li se ili neće u budućnosti provoditi radovi obnove.

Odjeljak 2. Uključivanje dionika

2

Uključivanje dionika

Prikaz rada s alatom Persona: primjer



ANNA NOWAK
Pensioner

KEY ATTRIBUTES

Energy efficiency is something too technical for me. I save money where I can.

I don't trust my neighbours

The building manager should always be reachable

I cannot afford expensive renovations

Things should remain the same as long as possible

I don't want to leave debt on my children

I don't like if unknown craftsmen run around in my home.

ABOUT ME

I am 79 years old, and live alone in a big house from the socialist era, on the 6th floor. The house has 60 other apartments, the elevator is often broken and the central heating cannot be regulated.

MY STORY

Some months ago I noticed several water spots on my ceiling. I contacted the building manager. I live in this house since 32 years. I used to work as a secretary, but only part time to be able to take care of my children after school. My late husband did all things technical in the apartment.

ATTITUDES

Community engagement



Environmental awareness



Open to change



Level of financial savings



MOTIVATION

The best part of my week is Sunday. On this day, one of my daughters comes for Sunday lunch with my grandchildren.

CHALLENGES

My apartment has not been renovated ever since I moved in.



I can't get and don't want credit



I have no idea about technical details.



It is difficult for me to follow the content of the owner's meeting



Odjeljak 2. Uključivanje dionika

Uključivanje dionika: Proces zajedničkog stvaranja

2 Uključivanje dionika



Created by Adrien Coquet
from Noun Project

Ovaj odjeljak se bavi samo s: [Prezentacija s bilješkama: Uključivanje ključnih dionika: Metoda su-kreacije](#)

Upoznajte svoje dionike: rizici i odgovori (obrazloženje za analizu)

Brojni problemi mogu presudno utjecati na uspješan ishod projekta obnove, i važno je identificirati te probleme kako bi se pronašle odgovarajuće strategije ublažavanja. Općenito, najvažniji rizici za uspjeh projekta bili bi smanjenje uključenosti članova skupine dionika, neusklađenost između plana obnove i ciljanih skupina, te neaktivni stanari i suvlasnici kao središnji akteri.

Osiguravanje dugoročne uključenosti dionika je ključni izazov. Stoga je vrlo važno analizirati njihove interese i postojeće prepreke te prilagoditi komunikaciju, koristi i oblike uključenosti kako bi se dionici održali uključenima. Treba ponuditi raznovrstan raspored aktivnosti, a različiti, prikladni i atraktivni participativni formati trebaju biti osmišljeni kako bi privukli dionike. Jednako su važni i mogući nedostaci za energetske siromašne kućanstva unutar procesa zajedničkog stvaranja. Stoga, grupni sastanci trebaju biti pažljivo pripremljeni i trebaju se koristiti smjernice za inkluzivnu provedbu. Treba odabrati odgovarajuće formate koji odgovaraju situaciji i interesima ranjivih kućanstava. Uključenost posrednika poput lokalnih organizacija s uspostavljenim, povjerljivim odnosima kroz prijašnje aktivnosti mogao bi pomoći u predstavljanju ovih skupina aktera.

Odjeljak 2. Uključivanje dionika

Cilj analize moći dionika je pomoći razumjeti kako dotični dionici mogu utjecati na razvoj, provedbu i ishode (projekta obnove) te odrediti koliko su važni za uspjeh projekta. Analiza je korisna za identificiranje potencijalnih korisnika i „gubitnika” posljedica odluke, te za prepoznavanje izazova s kojima se treba suočiti kako bi se promijenilo ponašanje, izgradili kapaciteti i riješile nejednakosti. Stoga, treba identificirati i procijeniti moć i potencijalne uloge različitih dionika, njihove karakteristike i radno okruženje, kao i obrasce i kontekste interakcija između dionika. Cilj je razjasniti koji su dionici posebno važni i koje treba održavati uključenima, no analiza također može osvijetliti gdje treba osnažiti važne, ali marginalizirane skupine kako bi se poboljšale politike i institucije.

Analiza moći: Područja utjecaja dionika

Cilj analize moći dionika je pomoći razumjeti kako dotični dionici mogu utjecati na razvoj, provedbu i ishode politika te odrediti koliko su važni za uspjeh projekta. Korisna je za identificiranje potencijalnih korisnika i „gubitnika” posljedica odluke te za prepoznavanje izazova s kojima se treba suočiti kako bi se promijenilo ponašanje, izgradili kapaciteti i riješile nejednakosti. Stoga, **treba identificirati i procijeniti moć i potencijalne uloge različitih dionika, njihove karakteristike i radno okruženje, kao i obrasce i kontekste interakcija između dionika.** Cilj je razjasniti koji su dionici posebno važni i koje treba održavati uključenima, no analiza također može osvijetliti gdje treba osnažiti važne, ali marginalizirane skupine kako bi se poboljšale politike i institucije.

Pitanja koja mogu pomoći u analizi moći:

- Tko je **ovisan** o kome?
- Koji su dionici organizirani? Kako se na tu organizaciju može **utjecati** ili graditi odnos?
- Tko ima **kontrolu** nad kojim resursima? Tko ima kontrolu nad informacijama?
- Koji su **problemi**, koji utječu na koje dionike, prioriteti za rješavanje ili ublažavanje?
- Koje **potrebe, interesi i očekivanja** dionika trebaju dobiti prioritetnu pažnju u vezi s dotičnom politikom?

Odjeljak 2. Uključivanje dionika



U završnom koraku, rezultati analiza moći i interesa će se kombinirati, a za svaki program politike će se razviti mreža moći i interesa s dvije osi koje prikazuju kontinuum moći i interesa. Četiri kvadranta sažimaju četiri kategorije dionika. Dionici s desne strane imaju najveći 'ulog' ili 'interes' u razmatranim pitanjima, ali njihova moć utjecaja na ishod su-kreacije varira. Dionici u gornje dvije kategorije imaju veću moć utjecaja na ishod projekta, ali mogu ili ne moraju biti stvarno zabrinuti za to pitanje. S obzirom na poticanje napretka projekta, potrebno je razjasniti uloge dionika koje bi bile potrebne za promjenu, te - ako je potrebno - procijeniti da li i kako to može biti postignuto, uzimajući u obzir interese dotičnih dionika.

Odjeljak 2. Uključivanje dionika

Ova preliminarna razmatranja u pripremi za uključivanje pomoći će odabrati relevantne dionike, razviti odgovarajuće strategije komunikacije i upravljanja, moderirati moguće sukobe i stvoriti uravnotežen, pravedan i plodonosan proces ko-kreacije.

Specifični slučaj: Stanari i vlasnici

Prepreka za sudjelovanje	Ciljane grupe	Moguće strategije
Nedostatak povjerenja	Svi; Stanari pripadnici etničkih manjina	Angažman putem posredničkih organizacija, npr. nevladinih organizacija itd. Dizajn angažmana osjetljiv na privatnost
Nedostatak povjerenja	Svi; Stanari koji su samohrani roditelji (većinom žene)	Omogućiti individualno zakazano sudjelovanje Osigurati učinkovitu provedbu formata angažmana Korištenje digitalnih formata
Nedostatak interesa	Svi; Stanarke	Komunikacija pogodnosti Fokus na funkciju/korist, a ne na karakteristike tehničkih rješenja Pružanje poticaja
Niski osjećaj samoučinkovitosti	Svi; Stanari s nezaposlenim članovima obitelji	Transparentna komunikacija pristupa zajedničkog stvaranja (uloga stanara kao stručnjaka u vlastitom području)
Nedostatak resursa	Svi; Stanari koji su samohrani roditelji	Provedba aktivnosti u prostoriji u blizini Korištenje digitalnih formata
Nedostatak IT hardvera ili vještina	Svi; Stanari sa starijim članovima obitelji	Oslanjanje na offline formate Bilateralno osposobljavanje za korištenje alata
Problemi s jezikom / niska pismenost	Svi; Stanari pripadnici etničkih manjina	Angažman putem posredničkih organizacija Ne-tehnički jezik Prijevod materijala
Slaba vidljivost / slabo predstavljanje u grupama građana	Svi; Stanari pripadnici etničkih manjina	Aktivno regrutiranje u specifičnim područjima temeljem, npr. podataka o zgradama, stopama nezaposlenosti, udjelu migranata itd.

Odjeljak 2. Uključivanje dionika

Kontrolni popisi za analizu konteksta

Interni	DA/NE	Detalji
Koje aktivnosti/programi/ciljevi obnove postoje? (npr. drugi projekti obnove, programi jedinica lokalnih samouprava, programi financiranja)		
Postoje li redoviti događaji u vašoj zgradi koji bi se mogli iskoristiti za promicanje obnova? Može li jedinica lokalne samouprave podržati projekt?		
Koje su aktivnosti obnove, ako ih ima, provedene u prošlosti u okolini?		
Postoje li ili su postojali programi/aktivnosti koji se bave pribavljanjem donacija ili razvojem lokalnih projekata (npr. fond jedinica lokalne samouprave)?		
Koji odjeli bi trebali biti informirani i uključeni, a koji su provodili slične aktivnosti? (npr. vezano uz zaštitu klime ili obnovu zgrade, prikupljanje sredstava za energetska siromaštvo ili razvoj lokalnih projekata)		
Za ruralne četvrti: Koji projekti postoje u u okrugu jedinica lokalne samouprave?		

Odjeljak 2. Uključivanje dionika

Eksterni	DA/NE	Detalji
Koji slični projekti postoje u regiji ili šire? Supraregionalno?		
Postoje li regionalne ili supraregionalne mreže koje su aktivne u vašoj jedinici lokalne samouprave? (npr. mreže poduzeća, udruženja za zaštitu klime na državnoj razini itd.)		
Koji su primjeri dobrih praksi za prikupljanje sredstava (za ranjiva kućanstva) na regionalnoj/nacionalnoj razini?		
Koji su primjeri dobrih praksi na regionalnoj/supraregionalnoj razini za projekte koji se fokusiraju na obnovu s ranjivim kućanstvima?		

Odjeljak 2. Uključivanje dionika

Primjer rizika i mjera ublažavanja

Rizici	Mjere ublažavanja
Smanjenje angažmana članova grupe	Analiza moći i interesa, Plan komunikacije, Pisma podrške Pokušaji održavanja visoke motivacije nudeći raznovrstan raspored aktivnosti, osmišljavajući različite i privlačne participativne formate te obraćajući se svim relevantnim dionicima. Cilj je učinkovita provedba grupnih sesija kako bi se olakšala participacija članova koji imaju malo slobodnog vremena.
Grupe su vođene uskim interesima ili su nedovoljno aktivne	Akcije za povećanje raznolikosti unutar grupe. Provjera / usporedba nalaza iz rasprava među različitim grupama. Općine ili pouzdani vanjski akteri, poput Caritasa, uključeni su kao ugledni akteri koji potiču suradnju.
Nesuglasice unutar grupa (npr. između predstavnika stanara i vlasnika)	Razmotrite strukturalnu podjelu između financijskog tereta ulaganja s jedne strane i njegovih koristi s druge strane. U slučaju najma, ovaj teret je podijeljen između vlasnika i stanara, što je poznato kao problem podijeljenih poticaja. Kako bi se izbjegao ovaj problem, treba razmotriti uravnotežen pristup procesu, u kojem ulogu moderatora preuzimaju nepristrane agencije ili sami CESEEN-BENDER partneri. Sve nastale nesuglasice bit će podvrgnute procesu rješavanja sukoba koji predlaže akcije i mjere za postizanje konsenzusa među sudionicima.
Težak pristup / angažman energetske siromašnih kućanstava	Uključite lokalne socijalne ili zajedničke organizacije koje su već stekle povjerenje svojih korisnika. Osmišljavanje participativnih formata uzimajući u obzir ograničenja ciljne skupine. Specifične fokus-grupne rasprave s pogođenim kućanstvima kako bi se stvorio siguran prostor i izbjegla stigmatizacija.

Odjeljak 2. Uključivanje dionika

2 Uključivanje dionika

Povećanje sudjelovanja: Strategija uključivanja korak po korak

Kako bi se partnere usmjerilo u ovom procesu, sljedeći dijelovi kratko raspravljaju o šest koraka uključivanja ranjivih potrošača i razmatraju njihovu provedbu.



Odjeljak 2. Uključivanje dionika



Uključivanje dionika

Savjeti za komunikaciju s vlasnicima stanova

Komunikacija bi trebala istaknuti prednosti energetske obnove i koristiti vizualno privlačne medije kako bi ispričala inspirativne priče koje se odražavaju na vlasnike stanova. Važno je da vlasnici stanova vjeruju osobama koje se pojavljuju u materijalima kampanje. **Ovi komunikacijski procesi trebaju se temeljiti na svakodnevnom životu vlasnika stanova i usredotočiti se na motivacije za energetske obnovu, poput životnih ciklusa ili događaja koji potiču obnovu.** Osim pružanja pouzdanih informacija, pružanje osobnih savjeta je ključno. Iako osobni savjeti ne potiču uvijek energetske obnovu, često podižu svijest o potrebi za obnovom.

Vlasnici nekretnina su pod utjecajem svojeg društvenog kruga kada je riječ o energetske obnovi. Važno je nadzirati razmjene informacija unutar ovog kruga jer oni igraju ključnu ulogu u određivanju hoće li se obnova provesti. Energetsko savjetovanje od vrata do vrata, pristupi susjedstvu i termografske akcije smatraju se prikladnim formatima za tu svrhu. Također je ključno uspostaviti mrežu među različitim dionicima koji su uključeni u energetske obnovu.

Zajedničko stvaranje: podrška grupnim sastancima

- 1) Razbijanje leda: nakon kratkog uvoda u projekt i njegove ciljeve, proces zajedničke izrade može započeti aktivnošću "razbijanja leda" kako bi sudionici postali upoznati s voditeljem, drugim sudionicima te ciljevima aktivnosti zajedničkog oblikovanja. Takve aktivnosti trebaju omogućiti sudionicima da saznaju nešto osobno o drugim članovima grupe kako bi se stvorila međusobna empatija, izbjegavajući u tom trenutku osjetljiva pitanja. Na primjer, bezopasno pitanje za početak moglo bi biti: "Imate li projekt za kojim se strastveni ili hobi koji se veselite raditi u slobodno vrijeme?" U slučaju da netko nema takav projekt, može se preformulirati pitanje u: "Kada biste imali neograničeno vrijeme ili novac, što bi bio vaš projekt za kojim bi bili strastveni?".
- 2) Nakon što je zagrijavanje završilo, fokus sesije može se prebaciti na individualne aktivnosti i/ili grupne rasprave koje odgovaraju cilju sesije, nakon čega slijedi razvijanje ideja. Tijekom ove faze, trebaju se razmotriti i odabrati svi alati zajedničkog stvaranja (npr., uloge, makete, kartice, platna) za osnaživanje sudionika i poticanje suradnje i kreativnosti. Relevantna literatura prepoznaje tri

Odjeljak 2. Uključivanje dionika

glavne vrste tehnika za zajedničko stvaranje: pričanje, izvođenje i izrada. Uporaba ovih tehnika može pomoći u otkrivanju 'stvarnih umjesto pretpostavljenih ponašanja' i eksplicitnog prešutnog znanja koje je ukorijenjeno u svakodnevnim iskustvima ljudi. Prikladne metode za otkrivanje takvog znanja uključuju dnevnik, kolaže, sortiranje kartica, izgradnju modela te različite oblike kartiranja i uloga.

Stvari koje treba uzeti u obzir prilikom davanja podrške zajedničkom stvaranju

- U početku sesije odvojite 5-10 minuta kako biste opisali projekt u cjelini, njegove ciljeve i kako se doprinos sudionika povezuje s cijelim projektom.
- Posvetite još nekoliko minuta komunikaciji sa sudionicima o sadržaju sesije i što se očekuje od njih. Projektiranjem detaljnog rasporeda sesije i osiguravanjem tiskane verzije za svaku grupu pomaže nekim sudionicima da znaju u kojem su dijelu procesa i što mogu očekivati sljedeće.
- Tijekom sesije izbjegavajte prekidanje radne dinamike grupa s previše obavijesti i pauza.
- Preporučite fleksibilne pauze kako bi grupe mogle uzimati odmor po potrebi i provoditi dulje i manje vremena na zadatku.
- Pružite podsjetnik/pripremu prije prijelaza na novi zadatak (npr., podsjetnik 5 minuta prije).
- Budite svjesni potreba svakog sudionika i dinamike grupe. Ako ima više voditelja, dodijelite svakoj grupi voditelja kako bi se bolje upoznali s članovima tih grupa, njihovim potrebama i međusobnim interakcijama.
- Kada se razgovori stišavaju, pridružite se grupama kako biste ih potaknuli dodatnim pitanjima, podijelili osobna iskustva, pružili druge primjere ili ih uputili na sljedeći zadatak/korak. Ipak, imajte na umu da ste tu da olakšate proces, dopustite grupi da što više vodi razgovor i doprinosi vlastitim idejama.
- Kada članovi grupe imaju kontradiktorne fizičke potrebe, pridružite se grupama kako biste pomogli u fizičkim zadacima poput bilježenja, crtanja, izrade prototipova, itd.

Odjeljak 2. Uključivanje dionika

- Kako biste smanjili negativnu dinamiku u grupi, zamolite članove grupe da promijene mjesta gdje sjede / prostoriju. Često, jednostavna promjena perspektive može resetirati dinamiku grupe.
- Pokušajte govoriti polako, razgovijetno i izbjegavajte korištenje tehničkih izraza/akronima ili barem objasnite što znače.

Kao konačni korak, provedite evaluaciju rezultata sesije. Ovaj zadatak provodit će se s ciljem da se uhvati puni opseg i dubina iznesenih perspektiva sudionika o temi i sažme ih na koncizan način kako bi se informiralo o procesu obnove. Osnova za ovaj zadatak postavlja se unutar faze konceptualizacije sesija zajedničkog stvaranja, u kojoj su definirani i ciljevi sesije i pristup dokumentaciji za bilježenje rezultata. Budući da je proces zajedničkog stvaranja i iterativan i interaktivan, točna evaluacija i komunikacija su ključni kako bi se osiguralo adekvatno priznavanje njihovih perspektiva i potreba, te se tako izbjegle frustracije i mogući prekidi u sudjelovanju.

Odjeljak 2. Uključivanje dionika

Uključivanje dionika **Kuća vs. Dom**

Kod obnove zgrada, stručnjaci su često skloni zaboraviti da ne rade samo s fizičkom strukturom koja ima zidove, krov, prozore, vrata i različite sustave, već rade i s nečim mnogo manje opipljivim - nečijim domom. Kada se kod obnove zgrade pristupa s tehno-ekonomske perspektive, propušta se vrlo važan dio osjećaja i emocija koje ljudi vežu uz svoje domove. Nemoguće je kvantificirati značenje koje dom ima u nečijem životu, iako je moguće kvantificirati energetska učinkovitost. **To je povezano s činjenicom da prednosti obnove nisu ograničene na uštedu energije i ekološku korist, već se odnose i na zdravlje, kako mentalno tako i fizičko, te na osjećaj pripadnosti i doživljaj doma.** Za postizanje boljih rezultata u radu sa stanarima, preporuča se upotreba kvalitativnih metoda koje će pružiti sveobuhvatan prikaz potreba koje treba zadovoljiti i prepreka s kojima se susreću. Za bolji društveni rad, vrijedi kombinirati stručni pogled na kuću kao fizičku strukturu s njezinim neopipljivim doživljajem od strane stanovnika. Treba napomenuti da rad s ranjivim zajednicama može dovesti do toga da dom postane osjetljivo, čak i etičko pitanje o kojem se govori. Ljudi mogu imati vrlo negativna i bolna iskustva vezana uz svoje zgrade, kao što su zime u hladnim stanovima, plijesan i tjeskoba povezana s plaćanjem računa za energiju.

Odjeljak 2. Uključivanje dionika

	Kuća	Dom
Pristup	Tehničko-ekonomski	Društveno-tehnički
Intervencija	Samo poboljšanje dizajna, tehnologija ili drugih fizičkih aspekata stambenih zgrada	Razumjeti pitanja udobnosti, identiteta, sigurnosti i privatnosti u vezi s emocijama i odnosima, kao i sa socijalnim i kulturnim očekivanjima
Uloga stručnjaka	Arhitekti i inženjeri obično koriste kvantitativne i primijenjene metode (velike kvantitativne ankete, modeliranje i statistiku) temeljene na lokalnoj klimi i karakteristikama zgrade.	Obučeni stručnjaci za primjenu kvalitativnih i kvantitativnih metoda, koji također istražuju metode i vještine društvenih znanosti.
Uloga stanara	Vlasnici stanova Pasivni Definiraju stručnjaci	Vlasnici stanava Aktivni Kompleksne potrebe stanara

Izvor: M.I. Abreu, A. Pereira, H. Gervasio (2023) Od tehno-ekonomskog prema socio-tehničkom pristupu - Pregled utjecaja i politika na odluke o energetskej obnovi domova



Slajdovi: Kuća vs. Dom

Created by Adrien Coquet
from Nour Project

Odjeljak 3. Prepreke kod uključivanja dionika

3

Prepreke kod uključivanja dionika

Prilagodba ciklusa usvajanja tehnologije na odluke o obnovi

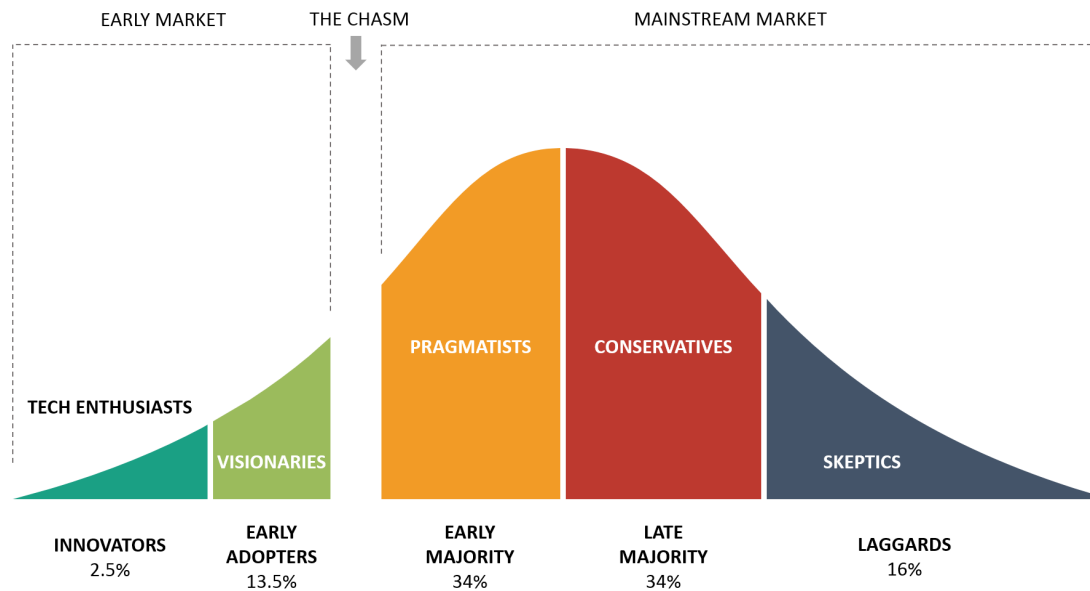
Kako funkcionira uvođenje "nove tehnologije" u društvu?



Created by Adrien Coquet from Neon Project

Slajdovi: Pristranosti i skepticizam

Odlučivanje o obnovi zgrade za stanare predstavlja promjenu statusa quo, dakle, nešto novo, što može djelovati i uzbudljivo i zastrašujuće. Da bismo bolje razumjeli kako se takav proces ponavlja u stvarnom životu, pogledajmo ciklus usvajanja tehnologije, koji je razvio Everett Rogers u knjizi 'Diffusion of Innovations'. Model krivulje opisuje kako različiti ljudi reagiraju, usvajaju i prihvataju nove inovativne proizvode i tehnologije. Svaka kategorija predstavlja grupu ljudi u različitim fazama procesa usvajanja tehnologije i ima različite motive i karakteristike.



Odjeljak 3. Prepreke kod uključivanja dionika

- **Inovatori (2,5%)** - obično su skloni preuzimanju rizika, oni su tehnološki entuzijasti i ne boje se neuspjeha. Često ih motiviraju prilike koje nova tehnologija nudi.
- **Rani korisnici (13,5%)** - i dalje su skloni preuzimanju rizika, ali su oprezniji i prihvaćaju novu tehnologiju tek nakon što stvore čvrsto mišljenje o njoj prije korištenja. Rani korisnici vole prikupljati informacije i osobno iskustvo s tehnologijom prije nego što je preporuče drugima. Za rad s ranim korisnicima bilo bi im dobro omogućiti vodiče o tome kako započeti. Budući da rani korisnici prihvaćaju manje neuspjeha i probleme, idealni su beta tester. Kad se osjećaju ugodno s novim alatom, brzo šire informacije drugima.
- **Rana većina (34%)** - ova kategorija je logična, praktična i vođena podacima. Zainteresirani su za tehnologiju, ali žele dokaz njezine učinkovitosti. To su ljudi koji pregledavaju recenzije proizvoda prije kupnje i tiho isprobavaju alate prije nego što se obvežu. Za rad s ovom kategorijom može pomoći pragmatičan pristup; ovi ljudi trebaju dokaze o tome što tehnologija može učiniti. Ova kategorija mora vidjeti kako nova tehnologija rješava novi problem.
- **Kasna većina (34%)** - ljudi u ovoj kategoriji trebaju dokaze jednako kao i rana većina. Također ne vole preuzimati rizike i preispituju potrebu za promjenom. Oprezni su i logični. Kasna većina mora vidjeti da bi povjerovala. U ovoj fazi krivulje usvajanja tehnologije bit će vam potrebna opsežna istraživanja i dokazi da je nova tehnologija učinkovita. Kasna većina također se oslanja na inovatore i rane korisnike za povratne informacije o tehnologiji u praksi.
- **Oni koji oklijevaju (16%)** - Oni preferiraju status quo jer znaju što mogu očekivati. Skloni su brzo odustati od isprobavanja novih stvari i neće se truditi razumjeti kako inovacija funkcionira ako im odmah i bez komplikacija ne olakšava život. Često su skeptični i trebaju znati što im osobno koristi. Kao i kasna većina, oni koji oklijevaju žele dokumentirane uspješne priče od ljudi koje poznaju i kojima vjeruju. Međutim, kako bi ih impresionirali, same prednosti inovacije nisu dovoljne, trebaju vidjeti osobnu korist.

Odjeljak 3. Prepreke kod uključivanja dionika

Postoje ključni faktori koji utječu na uspjeh prilagodbe nove tehnologije ili procesa. To su:⁴:

- **relativna prednost** u odnosu na status quo - npr. Koje su prednosti obnove?
- **kompatibilnost** s postojećom situacijom - npr. učinak višeg standarda energetske učinkovitosti
- **složenost** - npr. Hoću li unajmiti majstora za prozore koji će promijeniti prozor u 1 danu ili ću prihvatiti izolaciju cijele kuće tijekom nekoliko mjeseci i onda promijeniti prozore?
- **isprobavanje** - npr. ne mogu testirati prije kupnje
- **vidljivost** - npr. Mogu li to vidjeti negdje drugdje kako bih bio uvjeren da je dobro?
- Ove faktore treba imati na umu pri **uspostavljanju komunikacije s različitim grupama korisnika tehnologije** i rješavanju njihovih briga.

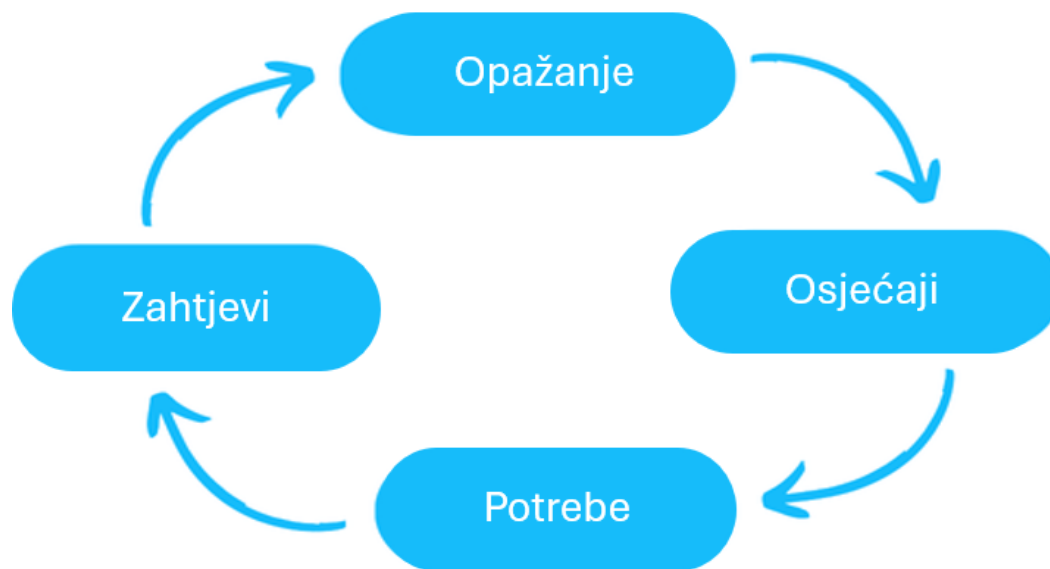
⁴ G. Vagnani and L.Volpe.(2017). Atributi inovacije i odluke menadžera o usvajanju inovacija u organizacijama: metaanalitički pregled. <https://doi.org/10.1016/j.ijis.2017.10.001>

Odjeljak 4. Rad sa stanarima

4 Rad sa stanarima **Nenasilna komunikacija**

Nenasilna komunikacija je pristup temeljen na knjizi Marshalla Rosenberga. Knjiga pruža vodič za iskreno slanje poruka izražavanjem osjećaja i potreba te empatično primanje poruka drugih.

Proces nenasilne komunikacije sastoji se od 4 faze:



Odjeljak 4. Rad sa stanarima

Faza	Objašnjenje	Primjer
Promatranje	Opservacija ≠ Ocjena/Sud/Usporedba Veliko NE za: TKO "JE" ŠTO, Tko "zaslužuje" ŠTO Opservacija + Ocjena	• "Moj otac je dobar čovjek." "Dobar čovjek" je ocjena. Opservacija bi mogla biti: „Moj otac je posljednjih 25 godina darovao jednu desetinu svoje plaće u dobrotvorne svrhe." • "Janica previše radi." "Previše" je ocjena. Opservacija bez ocjene mogla bi biti: „Janica je ovaj tjedan provela više od 60 sati u uredu." • "Luka mi je rekao da loše izgledam u žutom." Izražena je opservacija bez miješanja s ocjenom.
	Izražavanje naše ranjivosti može pomoći u rješavanju sukoba. Razlikujte između ONOGA ŠTO OSJEĆAMO i ONOGA ŠTO MISLIMO da smo i KAKO MISLIMO da drugi reagiraju ili se ponašaju prema nama. Povežite svoje osjećaje s potrebom: "Osjećam . . . jer . . ."	• "Osjećam da me ne voliš." Govornik misli što druga osoba osjeća, umjesto kako se on ili ona osjeća. Primjeri izraza osjećaja mogli bi biti: "Tužan sam" ili "Osjećam tjeskobu." • "Tužan sam što odlaziš." Osjećaj je verbalno izražen. • "Osjećam strah kada to kažeš." Osjećaj je verbalno izražen.

Odjeljak 4. Rad sa stanarima

Potrebe	Koristimo riječ "osjećam" bez stvarnog izražavanja osjećaja. Riječi "osjećam" moglo bi se točnije zamijeniti s "mislim".	
	Osuđivanje drugih je otuđeni izraz naših vlastitih neispunjenih potreba. Ako izrazimo svoje potrebe, imamo veće šanse da ih ispunimo. Povežite osjećaje s potrebama.	● "Iritiraš me kada ostavljaš dokumente poduzeća na podu u konferencijskoj sobi." "Iritiram se kada ostavljaš dokumente poduzeća na podu u konferencijskoj sobi, jer želim da naši dokumenti budu sigurno pohranjeni i dostupni." ● "Osjećam ljutnju kada to kažeš, jer želim poštovanje i tvoje riječi čujem kao uvredu." Govornik prepoznaje odgovornost za svoje osjećaje. ● "Osjećam frustraciju kada kasniš." "Osjećam frustraciju kada kasniš jer sam se nadao da ćemo moći zauzeti mjesta u prvom redu." ● "Tužno mi je što nećeš doći na večeru jer sam se nadao da ćemo moći provesti večer zajedno." Govornik prepoznaje odgovornost za svoje osjećaje.
	Koristite pozitivan jezik. Izražavamo što tražimo, a ne što ne tražimo. Formulirajte zahtjeve u obliku konkretnih radnji koje drugi mogu poduzeti.	● "Želim da me razumiješ." Riječ "razumiješ" ne izražava jasno određenu radnju koja se traži. Umjesto toga, govornik bi mogao reći: "Želim da mi kažeš što si čuo da sam rekao."

Odjeljak 4. Rad sa stanarima

Zahtjevi

Izbjegavajte nejasne, apstraktne ili dvosmislene izraze. Što smo jasniji u vezi s onim što želimo, veća je vjerojatnost da ćemo to i dobiti.

Kako bismo osigurali da je poruka koju smo poslali ona koja je primljena, zamolite slušatelja da je ponovi.

"Možete li mi reći što ste upravo čuli da sam rekao?"

Zahtjevi ≠ Prijetnje

Zahtjevi koji nisu popraćeni osjećajima i potrebama govornika mogu zvučati kao prijetnje.

- **"Volio bih da mi kažeš jednu stvar koju cijeniš kod mene."**

Izjava jasno izražava što govornik traži.

- **"Volio bih da osjećaš više samopouzdanja."**

Riječi "osjećajte više samopouzdanja" ne izražavaju jasno određenu radnju koja se traži. Govornik je mogao reći: "Želio bih da pohađate tečaj treninga asertivnosti, za koji vjerujem da bi povećao vaše samopouzdanje."

- **"Volio bih da voziš brzinom koja je na ili ispod ograničenja brzine."**

Izjava jasno izražava što govornik traži.

Odjeljak 4. Rad sa stanicama

Dio nenasilne komunikacije je i traženje povratnih informacija kako biste bili sigurni da su vaše potrebe shvaćene te nastojanje da razumijete osjećaje drugih što je više moguće. Da biste provjerili je li poruka koju ste poslali bila primljena, možete reći: „Možete li mi reći što ste upravo čuli da sam rekao?“

Nakon što postavite zahtjev, korisno je saznati:

- Što osjeća slušatelj?
- Što slušatelj misli: Važno je precizirati koje misli bismo željeli da podijeli.
- Je li slušatelj spreman poduzeti određenu radnju?

Kako biste potaknuli i olakšali nenasilnu komunikaciju s komunikacijskim partnerima, izgradili povjerenje i poboljšali profesionalne i osobne odnose, korisno je izraziti zahvalnost. Reći "hvala" u okviru nenasilne komunikacije.:

Thank you!



Ovo si napravio



Ovako se osjećam



Ovo su moje potrebe koje su zadovoljene



Slajdovi: Nenasilna komunikacija

Created by Adrian Coquet
from Noun Project

Odjeljak 4. Rad sa stanarima

4 Rad sa stanarima Alati: Središnja mjesta za usluge (OSS) i Integrirane usluge za energetska obnavu

Središnja mjesta za usluge (OSS) - poslovanje ili organizacija koja pruža integrirane usluge i pokriva cijeli proces za korisnika, uključujući pružanje informacija, tehničku pomoć, organizaciju, financijsku podršku i praćenje ušteda. OSS može imati različite oblike, poput fizičkih ili digitalnih.

Novi revidirani EPBD⁵ naglašava da središnja mjesta za usluge (OSS) trebaju nuditi i specijalizirane usluge za ranjiva kućanstva, osobe pogođene energetskim siromaštvom i osobe u kućanstvima s niskim prihodima. OSS može imati različite modele. Četiri najčešća modela sažeta su u tablici u nastavku.



ŠTO SREDIŠNJA MJESTA ZA USLUGE NUDE



Savjete o obnovi i ranjivim kućanstvima



Daje podršku u pronalasku relevantnih mjera obnove



Praćenje provedbe procesa obnove



Olakšava prijavu za subvencije



Olakšava pronalazak odgovarajućeg majstora



Daje podršku pri analizi zaprimljenih ponuda

⁵ EPBD - Energy Performance of Buildings Directive

Odjeljak 4. Rad sa stanarima

Modeli Središnjih mjesta za usluge

Podrška	Koordinacija	Sve uključeno	ESCO
• Informira, savjetuje i motivira vlasnike • Predlaže potencijalne pružatelje usluga • Pogodno za samomotivirane vlasnike	• Pruža relevantne informacije vlasniku • Koordinacija pružatelja usluga • Koordinira različite aktere na strani opskrbe kako bi se izvršila obnova • Vlasnici potpisuju ugovore s različitim akterima na strani opskrbe	• OSS preuzima potpunu odgovornost i rizike povezane s cjelokupnom obnovom • Nema ugovornog dogovora vezanog uz razinu ušteda energije	• OSS preuzima potpunu odgovornost i rizike povezane s cjelokupnom obnovom • Jamčene uštede energije uključene su u ugovor o projektu.

Izvor: R. Biere-Arenas i sur., (2021) Središnja mjesta za usluge energetske obnove stanova u Europi — Pristup faktorima koji određuju uspjeh i budućim smjerovima djelovanja. Održivost, 13(22), 12729; <https://doi.org/10.3390/su132212729>

Odjeljak 4. Rad sa stanoarima

Integrirane usluge za energetska obnovu kuće/zgrade - mogu uključivati, a njihova konkretna provedba može imati mnoge različite oblike ovisno o lokalnom kontekstu i resursima. Najčešće kategorije integrirane usluge su:

Prijedlog	Podrška	Provedba
• Fokusira se prvenstveno na rane faze informiranja kupca, u osnovi na informacije i savjete prve razine, bez ulaska u specifične detalje projekta	• Podržava vlasnike u detaljnom planiranju njihovog projekta energetske obnove • Čini prvi kvalitativni skok tako što je potpuno angažiran u tržišnim aktivnostima, zauzima stav i preuzima profesionalnu odgovornost za pruženu podršku • Na primjer, postojanje ugovora o usluzi, ali ne samo to.	• Čini drugi kvalitativni skok ne samo pružanjem detaljnih savjeta, već i izvođenjem svih ili dijela radova na obnovi • Integrirane usluge za energetska obnovu zgrada više ne djeluju isključivo u interesu vlasnika, već imaju ekonomski interes u izvođenju radova

Izvor: C. Milin i A. Bullier, (2021) Ka velikom uvođenju "integriranih usluga obnove kuće" u Europi



Created by Adrian Coquet
from Noun Project

Zainteresirani ste za više informacija o Središnjim mjestima za usluge (OSS)? Pridružite se zajednici! Saznajte

više na: <https://www.eu-peers.eu/>

Dobre prakse: Komunikacijske kampanje