



CENTRAL & EASTERN EUROPEAN
SUSTAINABLE ENERGY NETWORK
CEESEN-BENDER

ASPECTELE SOCIALE ALE ENERGIEI MATERIAL DE TRAINING

1 Aspecte sociale ale energiei	3
2 Implicarea actorilor	16
3 Bariere în implicarea actorilor	30
4 Lucrul Lucrul cu locatarii	33

MATERIAL PENTRU CURSANȚI

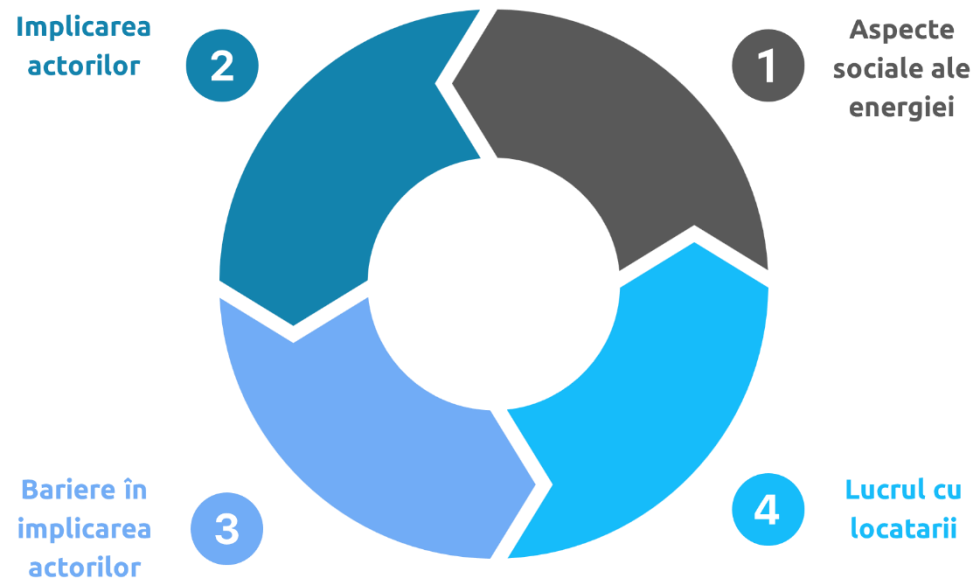


Partea 1/4 - Aspecte sociale ale energiei

Introducere

Acest material are scopul de a completa instruirea în cadrul proiectului CEESEN-BENDER. Obiectivul principal al CEESEN-BENDER este de a sprijini proprietarii și chiriașii vulnerabili care locuiesc în clădiri cu mai multe apartamente prin procesul de renovare. Evaluarea nevoilor în rândul profesioniștilor din domeniul energiei din țările proiectului a identificat interesul și nevoia de îmbunătățire a abilităților sociale pentru lucrul cu comunitățile sociale vulnerabile. Instruirea este însoțită de fișe și alte materiale de instruire pentru a acoperi subiectul discutat pe larg.

Instruirea constă din **patru părți tematice** ilustrate de graficul de mai jos. Urmăți fișa conform indicațiilor. Începutul fiecărei părți este marcat de numărul corespunzător graficului.



Partea 1/4 - Aspecte sociale ale energiei

1

Aspecte sociale ale energiei

Factori determinanți ai sărăciei energetice

Ca prim pas pentru a lucra cu comunitățile vulnerabile, este important să înțelegem principalii factori care stau la baza condițiilor lor. Există multiple motive pentru care oamenii se află în condiții de sărăcie energetică, dar acestea pot fi clasificate în următoarele categorii¹:

- Factori ce țin de veniturile gospodăriei (starea economiei, forța de muncă și ocuparea forței de muncă, piața și bunăstarea)
- Factorii din spatele eficienței energetice a locuințelor (piața locuințelor, eficiența energetică și sărăcia în transporturi)
- Factorii din spatele prețurilor la energie (infrastructură, impozitare și poluare a aerului)
- Probleme transversale (schimbări climatice, justiție și drepturile omului)

Complicațiile legate de sărăcia energetică sunt legate faptul că aceasta merge adesea mână în mână cu insecuritățile sociale și economice iar împreună creează un cerc vicios în care bunăstarea socială și economică este subminată. Consecințele sărăciei energetice sunt mai grave în rândul gospodăriilor persoanelor în vârstă, cu o singură persoană în gospodărie și în gospodăriile monoparentale. În plus, sunt important de menționat și aspectele de participare. Sărăcia energetică este adesea amplificată de participarea limitată la alegerile legate de energie și de accesul limitat la informații despre aceasta. Un exemplu sunt gospodăriile aflate în situații de închiriere.

Sărăcia energetică este mai amplă decât fenomenul sărăciei în ceea ce privește venitul, ea implică sănătate, participare, cunoștințe, capacitatea de a acționa și mulți factori externi, cum ar fi condițiile tehnice ale clădirii și prețurile la energie. În ciuda faptului că există scheme de sprijin disponibile pentru comunitățile sărace din punct de vedere energetic, adesea se întâmplă ca utilizarea acestor opțiuni de sprijin să fie mai redusă în rândul celor mai vulnerabile, din cauza lipsei de conștientizare sau a lipsei capacității de a solicita un astfel de sprijin. Acesta este un exemplu care arată că accesul egal la asistență nu se traduce automat în distribuție egală.

Odată ce înțelegeți conceptul și factorii care stau la baza sărăciei energetice, puteți defini populațiile vulnerabile în contextul în care operați. Este important să ne amintim că nu există o definiție „fără context”. Definiția dvs. s-ar putea să nu se limiteze doar la condițiile economice și la structurile fizice ale clădirilor, ci să includă și aspecte sociale și alte particularități legate de zona în care vă desfășurați activitatea. Nu vă limitați considerațiile doar la prețurile la energie și la consumul de energie, deoarece oamenii și-ar putea limita drastic consumul pentru a putea plăti pentru energie. În plus, ar trebui să se acorde atenție distincției dintre proprietari și chiriași când este făcută cartografierea vulnerabilității. Chiriașii în majoritatea cazurilor nu ar avea control asupra îmbunătățirilor energetice ale clădirii, dar vor fi foarte afectați de acestea și de eventualele

¹ Propus de către A.Stojilovska et al. (2022). <https://doi.org/10.1016/j.enpol.2022.113181>

Partea 1/4 - Aspecte sociale ale energiei

creșteri ale chiriilor, legate de valoarea mai mare a proprietății.

1

Aspecte sociale ale energiei

Aspecte sociale ale energiei

Energia ca problemă socială este tratată superficial. Cu toate acestea, este crucial să recunoaștem că energia și accesul la ea au o legătură solidă cu practicile zilnice ale oamenilor și sunt adesea aspectul definitiv al condițiilor de viață. Accesul la energie, accesibilitatea acesteia, oportunitatea de a participa la tranziția energetică și participarea la alegerile gospodăriei legate de energie. Toate acestea au de-a face cu statutul socioeconomic, genul, nivelul de conștientizare etc. Energia nu este doar tehnică, este și personală, cum ar fi de ex. casă rece sau incapacitatea de a plăti o factură de energie. Energia este aproape de oameni și modelează alte sfere ale vieții, respectiv determină sănătatea fizică și psihică. Pe baza acestui fapt, atunci când vorbim despre utilizarea energiei și despre alegerile legate de energie, este esențial să ținem cont de ambele: statutul social și aspectele etice. Pentru a avea succes în activitatea lor, experții în energie ar trebui să aibă abilități soft foarte puternice, pentru a asigura o abordare profesională și un mediu sigur pentru grupurile sociale vulnerabile. Consilierea energetică este o parte crucială a muncii expertului în energie, secțiunea următoare va descrie cum ar trebui să fie proiectată și ce ar trebui să fie luate în considerare pentru a obține cele mai bune rezultate.

Partea 1/4 - Aspecte sociale ale energiei

Înțelegerea sentimentelor și emoțiilor: motivații comportamentale pentru deciziile de renovare

Luarea deciziilor în sine este adesea un proces emoțional. Dacă ne angajăm în cântărirea detaliată a diferitelor cursuri de acțiune și a atributelor acestora, aceasta poate adesea să fie o sursă de emoție negativă (Beattie & Barlas, 2001; Luce și colab., 2001). Avem tendința de a întreprinde procese de decizie elaborate doar pentru deciziile importante, dar tocmai în aceste cazuri, vor apărea dificultăți de compromis emoțional (nu atât pentru deciziile banale). Emoțiile apar și după ce ne-am hotărât în privința unui aspect. După ce am făcut o alegere și înainte ca rezultatele să fie cunoscute, suntem adesea într-o stare situată între speranță și frică. Uneori suntem dornici să aflăm rezultatele deciziei noastre, așteptându-ne la ce e mai bun. Alteori evităm aceste informații pentru că ne temem de ce este mai rău. Când rezultatele se materializează, ele pot fi din nou o sursă de emoție, cum ar fi euforia, fericirea, surpriza, regretul și dezamăgirea. Aceste emoții influențează modul în care ne evaluăm rezultatele deciziilor și, prin urmare, bunăstarea noastră.²

Emoțiile apar de obicei atunci când cineva evaluează un eveniment sau un rezultat ca fiind relevant pentru preocupările sau preferințele cuiva. Când suntem interesați de modul în care emoțiile influențează luarea deciziilor comportamentale, este necesar să ne concentrăm asupra emoțiilor specifice. În plus, trebuie să înțelegem cum sunt trăite emoțiile de către decident, pentru a putea prezice comportamentul care va urma din această experiență. Emoția specifică resimțită într-o situație indică o anumită problemă și prioritizează comportamentul care se ocupă de această problemă. Deoarece probleme diferite necesită soluții diferite, emoțiile diferite produc comportamente diferite. Ignorarea specificității emoției ar conduce la prezicerea unor efecte similare, de exemplu, pentru regret și dezamăgire, deoarece ambele emoții au o valență negativă. Cercetările arată clar, totuși, că aceste două emoții legate de decizie au efecte comportamentale distincte. Emoțiile nu solicită automat o acțiune specifică, ci mai degrabă reflectă o preocupare a decidentului care este potențial amenințată (în cazul emoțiilor negative) sau servită (în cazul emoțiilor pozitive). Emoția facilitează apoi un comportament care este în concordanță cu preocupările noastre și care are ca scop reducerea decalajului dintre situația actuală și scopul urmărit. Emoțiile joacă un rol important în procesul de luare a deciziilor pentru renovările eficiente energetic. Gestionarea înțelegerii și gestionarea emoțiilor ca factori comportamentali care apar în jurul planului de renovare poate fi cheia succesului.

² Marcel Zeelenberg*1, Rob M. A. Nelissen1, Seger M. Breugelmans2, & Rik Pieters: On emotion specificity in decision making: Why feeling is for doing, Judgment and Decision Making, Vol. 3, No. 1, January 2008, pp. 18–27.

Partea 1/4 - Aspecte sociale ale energiei

Analiza raportului publicat recent (2022) al Agenției Europene de Mediu³ a identificat o listă de factori importanți care influențează proprietarii, instalatorii și antreprenorii, care acționează ca imbold sau, dimpotrivă, bariere în renovarea clădirilor rezidențiale. Au fost identificați următorii patru factori:

- 1. Condiții de locuit și de construcție îmbunătățite:** acestea sunt printre cele mai importante motive pentru ca proprietarii să investească în renovarea eficienței energetice. Din analiză a reieșit în mod clar că proprietarii apreciază un confort termic adecvat și condiții de locuit interioare mai bune și sunt dispuși să investească în anveloparea clădirii casei lor pentru a fi mai eficientă din punct de vedere energetic. De asemenea, intenția de a îmbunătăți aspectul casei pare să motiveze măsurile de renovare în rândul proprietarilor de case. Acest lucru este deosebit de relevant pentru proprietari, deoarece renovarea unei clădiri are ca efect creșterea gradului de satisfacție a chiriașilor, reducerea la minimum a potențialelor probleme tehnice și reclamații, creșterea valorii proprietății și facilitarea închirierii pe piață la prețuri mai mari.
- 2. Costuri reduse cu energia și eficiență energetică crescută:** în timp ce reducerea consumului de energie și a costurilor aferente a fost percepută doar ca un beneficiu secundar al unei renovări, cel mai probabil va deveni un motor important pentru investiții pentru proprietari. Invazia rusă a Ucrainei din 2022 a generat un șoc profund pe piețele energetice și o creștere bruscă a prețului combustibilului cel mai frecvent utilizat pentru încălzirea interioară, adică gazul natural, importat istoric în mare parte în Europa din Federația Rusă. Creșterea bruscă a costurilor cu energie a sporit gradul de conștientizare a proprietarilor vis a vis de nivelurilor lor de consum de energie și a importanței de a fi mai rezistenți la șocuri viitoare în ceea ce privește prețurile. Aceasta a reprezentat o experiență de învățare pentru proprietari și una care ar putea să-și păstreze comportamentul în viitor, în special pentru acei proprietari care locuiesc și ei în proprietatea lor și suportă costurile facturilor de energie.
- 3. Angajamentul social și de mediu:** cu cât proprietarii sunt mai implicați social și ecologic cu atât sunt mai susceptibili de a implementa renovări de eficiență energetică. Există dovezi semnificative care evidențiază faptul că simțul responsabilității sociale, de exemplu față de satisfacerea nevoilor chiriașilor, poate fi un motor principal atât pentru companiile private, cât și pentru cele publice. Proprietarii de case care își exprimă convingerile pro-mediu prin, de exemplu, apartenența la organizații pro-mediu, sunt, de asemenea, mai predispuși să implementeze intervenții de eficiență energetică. O concluzie similară poate fi trasă pentru cei care se angajează în practici de economisire a energiei, cum ar fi reducerea temperaturii interioare/aerului condiționat, spălarea rufelor mai eficient și oprirea modului de așteptare a aparatelor.

³ Matteo CASPANI, Evelina Gunnarsson et al: Behavioural factors influencing the uptake of energy efficiency in residential buildings - Final report, Ramboll, European environmental Agency, 2022 <https://www.ramboll.com/closing-the-gap-on-eu-building-stock-emissions>

Partea 1/4 - Aspecte sociale ale energiei

- Efectul de mesager:** proprietarii sunt mai predispuși să asculte sfaturile privind măsurile de renovare a eficienței energetice atunci când acestea provin de la o sursă în care au încredere. Este mai probabil ca informațiile de la contacte personale, cum ar fi prietenii și familia, să influențeze decizia proprietarului casei în detrimentul informațiilor din alte surse, cum ar fi campaniile de informare publică. Semenii, cum ar fi vecinii și comunitatea proprietarilor, exercită, de asemenea, o influență semnificativă, deoarece determină ceea ce este aprobat din punct de vedere social sau considerat comportament comun. În schimb, sfaturile profesioniștilor, cum ar fi instalatorii și antreprenorii, par să fie de o importanță mai mare doar atunci când proprietarul a decis deja să implementeze o renovare.

Alți factori precum gen, vârstă și nivel de educație s-a demonstrat că influențează nivelul angajamentului față de mediu și tendința de a implementa renovări de eficiență energetică. Femeile tinere manifestă mai multă responsabilitate față de problemele de mediu, în timp ce un nivel ridicat de educație crește probabilitatea ca proprietarii de case să implementeze intervenții de eficiență energetică.

Studiul a identificat de asemenea **doi factori comportamentali importanți care îi influențează pe instalatori și contractori atunci când dau sfaturi** proprietarilor legate de măsurile de renovare eficiente energetic proprietarilor.

- Cultura și influența socială a locului de muncă al instalatorului:** angajamentul personal față de eficiența energetică pare, în special, a fi un factor de motivare cheie pentru promovarea intervențiilor de eficiență energetică. Comportamentul altor practicieni din sector influențează, de asemenea, în mod semnificativ sfaturile și preferințele instalatorilor.
- Existența unei relativ pozitive cu furnizorii:** instalatorii tind să aibă relații cu unul sau relativ puțini furnizori și continuă să le folosească produsele. Acest lucru este într-adevăr mai convenabil pentru ei în loc să treacă la alte produse, deoarece această opțiune ar presupune un efort cognitiv mai mare și timp pentru a învăța să folosească noul produs, chiar dacă este cea mai eficientă alternativă energetică. Prin urmare, instalatorii și antreprenorii ar putea avea o preferință puternică pentru menținerea status-quo-ului.

Același studiu a identificat, de asemenea, șase obstacole importante pentru proprietarii de a adopta renovări eficiente din punct de vedere energetic:

- Factorul ce ține de efort:** Una dintre principalele bariere care limitează adoptarea măsurilor de eficiență energetică, în special renovarea amplă, este nivelul perceput de efort și perturbarea pe care renovarea le poate provoca în viața de zi cu zi a proprietarilor și rezidenților. Aceasta se referă nu numai la faza de implementare a măsurilor de eficiență energetică, ci și la faza de pre-implementare, când proprietarii trebuie să investească timp în colectarea de informații (de exemplu, despre sursele de finanțare, companiile contractante etc.) pentru a lua o decizie. Atunci când procesul este perceput ca fiind prea lung sau complicat, ar putea duce la decizii suboptimale sau la nicio decizie. Printre exemple se numără cazul proprietarilor de case care doresc să aplice pentru subvenții și împrumuturi, povara asupra rutinei zilnice a rezidenților cauzată de măsurile de renovare ample și lipsa de timp în special pentru tinerii proprietari. Deoarece

Partea 1/4 - Aspecte sociale ale energiei

rentabilitatea financiară a investițiilor în eficiența energetică este adesea întârziată, calcularea costurilor și beneficiilor este, de asemenea, o sarcină complicată care ar putea determina proprietarii de case să nu investească.

2. **Lipsa de claritate cu privire la beneficiile financiare ale renovării eficiente din punct de vedere energetic** proprietarii nu sunt siguri dacă investiția în renovarea eficientă energetică este sau nu benefică financiar și au o aversiune față de câștigurile întârziate. Proprietarii pot acorda mai multă atenție costurilor imediate de investiție decât economiilor viitoare obținute prin creșterea eficienței. În general, proprietarii preferă recompensele imediate decât beneficiile pe termen lung datorită reducerii hiperbolice.
3. **Riscul financiar perceput** cu renovarea este mare în rândul proprietarilor: natura pe termen lung a beneficiilor care decurg din implementarea măsurilor de eficiență energetică crește riscul financiar perceput asociat și incertitudinile privind posibilitatea de a profita de pe urma renovării. Costul inițial mare al renovării ample reprezintă o barieră semnificativă atât pentru proprietarii privați, cât și pentru cei publici, care, în general, sunt reticenți la riscuri, nu le plac datoriile și preferă să evite povara organizațională a investițiilor mari.
4. **Credințe greșite asupra rezultatelor renovării:** mulți proprietari nu sunt siguri de rezultatele renovării și se tem că implementarea acesteia ar putea avea un impact negativ asupra calității clădirii sau ar putea genera riscuri pentru sănătate, în special pentru copii.
5. **Împărțirea stimulentei:** cea mai obișnuită formă de stimulent divizat este stimulentele divizate legate de eficiență, care se referă la momentul în care rezidentul este responsabil de factura de energie, dar nu poate lua decizia asupra măsurii de eficientizare energetică pe care să o întreprindă (adică dilema proprietar-chiriaș). Faptul că proprietarii clădirilor sunt cei care fac investiția de renovare, iar chiriașii cei care beneficiază de economii reduse de energie, dă naștere unui stimulent divizat.
6. **Accesul la finanțare și nivelul veniturilor:** Gospodăriile cu venituri mici, în special, întâmpină mai multe dificultăți în accesarea finanțării pentru a efectua renovarea, deoarece adesea nu sunt eligibile pentru tipurile de împrumuturi oferite. În plus, rezidenții cu venituri mici tind să aibă puțin control asupra consumului lor de energie, ceea ce provoacă un cerc vicios între facturile mari la energie și lupta pentru a le plăti.

Partea 1/4 - Aspecte sociale ale energiei

O serie de instrumente și politici de promovare a măsurilor de renovare a eficienței energetice se bazează pe ipoteza că proprietarii de case iau decizii raționale motivate de economisirea de energie și bani și că sunt împiedicați doar de lipsa resurselor financiare. Cercetările arată că această ipoteză nu este dovedită a fi corectă, rata de renovare stagnând în jurul valorii de 1% în Europa. Intenția generală de modernizare este în mare parte determinată de alegeri personale, nu de reglementări în sine, deși unii factori dependenți de climă influențează puternic sentimentele publicului.

Procesul de luare a deciziilor este sugerat a fi explorat la fiecare proces de renovare și ar trebui să țină cont de faptul că proprietarii acționează în contextul vieții lor de zi cu zi și nu într-un context care este detașat de acestea precum reglementările. Ei sunt ghidați de emoțiile lor, de normele societale, de apartenența la un anumit statut social, influențați de familia și prietenii lor, de evenimentele din viață etc.

Partea 1/4 - Aspecte sociale ale energiei

1

Aspecte sociale ale energiei

Diferite stadii ale deciziilor pe care le iau oamenii

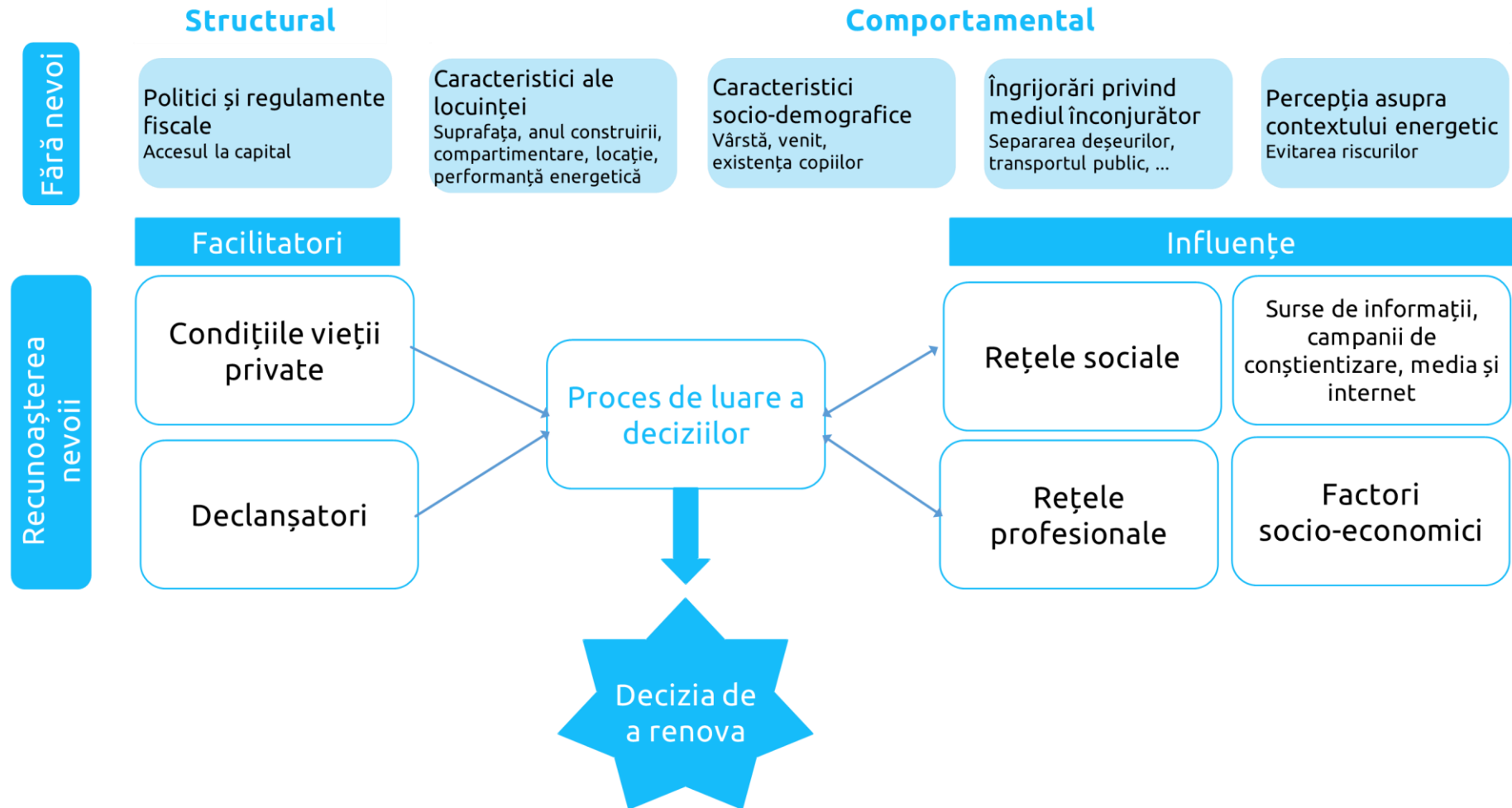
Când luăm în considerare călătoria utilizatorului legată de renovarea clădirii, este important de reținut că nu este vorba doar de procesul de renovare, ci și deciziile care au diferite etape. Etapele de decizie ale oamenilor sunt modelate de diferiți factori interni și externi, cum ar fi situația socioeconomică, nivelul de conștientizare a subiectului, legătura emoțională cu locuințele lor, condițiile clădirii lor etc. Diferitele etape de decizie vin cu diverse preocupări și temerile asociate acestora. Strategiile și mesajele eficiente pentru a viza rezidenții ar trebui să ia în considerare și diferențele interne din cadrul grupurilor țintă, acest lucru va ajuta la obținerea unor rezultate mai bune, răspunzând la preocupările mai detaliate. Când vine vorba de grupurile de gospodării vulnerabile, cel mai probabil ele vor forma prima etapă de decizie de „nu luăm în considerare renovarea”. Acest lucru se întâmplă adesea din cauza situației socioeconomice complexe și neavând posibilitatea de a prioritiza orice îmbunătățiri ale eficienței energetice față de alte necesități. Următorul tabel (Sursa: Agenția Europeană de Mediu, (2023) Accelerarea renovării cu eficiență energetică a clădirilor rezidențiale — o abordare comportamentală) oferă soluții direcționate pentru a depăși temerile legate de măsurile de renovare.

Partea 1/4 - Aspecte sociale ale energiei

Stadiu de decizie	Frici și preocupări	Măsuri
Nu luăm în considerare renovarea	Factorul “bătăie de cap”	Simplificarea procesului decizional și administrativ și reducerea efortului perceput sau efectiv implicat
Luare în considerare a opțiunilor de renovare eficiente energetice	Frica legată de costuri Incertitudini	Clarificarea beneficiilor financiare Explicația altor costuri cauzate de nonacțiune
Decis pentru renovare și planificarea renovării	Teama de consecințele renovării Teama de un proces de management neclar	Actualizări și consultări continue asupra proceselor planificate
Implementarea renovării	Frica și anxietatea cauzate de lucrările de construcții	Comunicarea calendarului și execuției lucrărilor planificate
Post-renovare	Preocupări legate de performanța energetică	Partajarea datelor de performanță energetică Demonstrație de exemple

Partea 1/4 - Aspecte sociale ale energiei

Bariere și motivații în procesul de renovare a clădirilor



Ilustrație: Decizia de a renova

Ilustrație inspirată după: Tjørring and Gausset (2019), Baginski and Weber, 2017, Wilson, Pettifor and Chryssochoidis, 2018

Partea 1/4 - Aspecte sociale ale energiei

Potențiali factori declanșatori de luare a deciziilor

Schimbările situației de viață joacă un rol semnificativ în declanșarea renovărilor în gospodării. Aceste evenimente, care fac parte din ciclurile de viață ale proprietarilor de case, influențează momentul realizării renovării. Evenimente importante de viață, cum ar fi siguranța unui loc de muncă, căsătoria, nașterea, copiii care merg la școală, divorțul, accidente și pensionarea, afectează dorința și capacitatea proprietarilor de a se angaja în renovări.

Alți factori declanșatori pentru renovare ar putea fi:

- sporirea valorii de piață a proprietății sau potențialul randament al acesteia,
- creșterea capacității de comercializare a proprietăților,
- permite proprietarului să îndeplinească aspirațiile de stil de viață noi sau existente mai ieftin decât prin vânzarea și cumpărarea unei proprietăți alternative,
- permite proprietarului casei să se bucure de o poziție socială îmbunătățită,
- atingerea obiectivelor psihologice prin procesul de ameliorare.

Declanșatorii sunt considerați elemente esențiale în același mod ca și condițiile vieții casnice care conduc la identificarea nevoilor de renovare energetică.

Puterea aproapelui

Oamenii din cercul proprietarilor, inclusiv familia, prietenii și colegii, joacă un rol crucial în renovarea energetică. Opiniile, convingerile și cunoștințele lor despre renovarea casei au un impact semnificativ asupra deciziilor proprietarului. Cercetări recente arată că ei sunt cei care vor avea o influență asupra proprietarilor de apartamente prin discuțiile de zi cu zi sau prin lucrările de renovare pe care le desfășoară ei înșiși (Abreu, De Oliveira și Lopes, 2022). Dacă experiențele lor sunt negative, acest lucru poate chiar încetini sau duce la abandonarea muncii planificate de familiile și prietenii lor. De asemenea, pot oferi sprijin, împrumutând materiale, recomandând profesioniști sau împărtășind propriile experiențe. Cu toate acestea, este important de reținut că, deși acești indivizi oferă sprijin valoros, este posibil să nu aibă expertiza tehnică pentru a evalua munca necesară. În unele țări, cum ar fi Danemarca, există videoclipuri educaționale care subliniază importanța utilizării profesioniștilor, mai degrabă decât a se baza doar pe conexiuni personale. Este esențial să folosim această rețea de socializare pentru a încuraja și a facilita proiectele de renovare energetică, eventual prin organizarea de evenimente în care prietenii și familia pot interacționa cu profesioniști.

Partea 1/4 - Aspecte sociale ale energiei

Ai încredere în meseriași

După cum se menționează în Studiul „Cartografierea influențelor bazate pe rețea asupra parcursului decizional al proprietarilor de case cu privire la renovările legate de energie” (Abreu, De Oliveira și Lopes, 2022), rețelele profesionale joacă un rol crucial în facilitarea deciziilor de renovare energetică de către proprietari. Aceste rețele, formate din profesioniști, cum ar fi meșteșugari și instalatori, oferă informații și sfaturi prețioase. În timp ce consilierii energetici au fost în mod tradițional principalul punct de contact pentru evaluarea stării actuale a consumului de energie al clădirii, alți actori precum meseriași și instalatorii influențează, de asemenea, alegerile de renovare. Operând în cadrul rețelelor locale informale, acești profesioniști au o experiență vastă și interacționează îndeaproape cu proprietarii de case, oferind expertiză practică. Cu toate acestea, prioritățile lor pot să nu fie întotdeauna aliniate cu obiectivele politicii, iar natura diversă a competențelor lor poate pune provocări în comunicarea eficientă. Accesul la profesioniști competenți și de încredere rămâne crucial în facilitarea renovărilor de succes.

Este esențial ca toți profesioniștii în construcții care lucrează cu persoane fizice să aibă cunoștințe de bază despre renovarea energetică sau să poată îndruma proprietarii către surse sigure de informații. Acest lucru se poate realiza oferindu-le o zi de instruire gratuită pe această temă și/sau oferindu-le pliante produse de instituții de încredere care conțin informații esențiale despre renovarea energetică.

Unele țări, precum Franța, au introdus o etichetă care garantează calitatea profesioniștilor din renovarea energetică. Eticheta franceză RGE (garant de mediu recunoscut) a fost înființată în 2011 pentru a permite persoanelor care doresc să facă economii de energie în casele lor să angajeze profesioniști competenți și calificați recunoscuți de stat. Este obligatorie angajarea unui profesionist care deține eticheta RGE pentru a obține ajutor public. În Germania, numai consilierii energetici autorizați au voie să elibereze un certificat de performanță energetică pentru o clădire și să ofere consiliere cu privire la etapele de renovare împreună cu arhitecții pentru a primi subvențiile corespunzătoare. O atenție deosebită trebuie acordată clădirilor condominiale cu statut catalogat sau protejat. Profesioniștii implicați în crearea planurilor de renovare pentru astfel de clădiri trebuie să se confrunte nu numai cu provocările în a obține permisiunea de renovare urmând reguli și reglementări specifice, ci și să poată lucra între ei utilizând seturi de abilități specifice și să facă față provocărilor clădirilor vechi. Pentru a construi încrederea între proprietari și profesioniști, este indicat să se înființeze un cadru, în care proprietarii să aibă șansa să se întâlnească cu profesioniștii cu mult înainte de a lua decizii. Un astfel de cadru poate fi oficial în cadrul întâlnirilor, dar poate avea loc și cu mult înaintea procesului de luare a deciziilor în medii relaxate, cum ar fi evenimente de cartier, cafenele, standuri din piața locală și multe altele.

Consiliere energetică calificată

Consilierul energetic propune proprietarului clădirii măsuri de renovare personalizate pentru a crește eficiența energetică a clădirii. Expertiza consilierului, atât tehnică cât și interpersonală, este de o importanță capitală pentru implementarea măsurilor propuse. El/ea trebuie să țină cont de nevoile și cerințele individuale ale proprietarului. Importanța abilităților de comunicare ale unui consilier energetic atunci când oferă sfaturi

Partea 1/4 - Aspecte sociale ale energiei

energetice este esențială. O atitudine apreciativă este esențială pentru a obține acceptarea sfaturilor, chiar și atunci când opiniile consilierilor energetici și ale proprietarilor de case diferă. Este important să identifici cu cine am de-a face și ce îi motivează să caute sfaturi energetice. Odată ce consilierul energetic are aceste informații, își poate adapta abordarea în consecință.

Două aspecte critice ale consilierii energetice vor fi luate în considerare pentru implementarea cu succes a măsurilor de renovare energetică: momentul consultării energetice și similitudinea opiniilor referitoare la măsurile de renovare a eficienței energetice în cadrul aceleiași gospodării/condominiu.

Capacitatea consilierului energetic de a face față diferitelor opinii într-o gospodărie poate fi instruită înainte ca procesul de consiliere să aibă loc.

- 1) Timpul: momentul în care consilierul energetic este în contact direct cu proprietarul clădirii este decisiv. În cele mai bune cazuri, această vizită ar trebui să aibă loc în conformitate cu dorința proprietarilor de a se angaja în renovare. Pot fi explorate noi abordări legate de ciclul de viață al gospodăriei pentru a oferi consiliere energetică gratuită pentru a crește dorința de renovare (cum ar fi atunci când o familie așteaptă un copil sau unul dintre membrii săi urmează să se pensioneze).
- 2) Practici de gen și opinii omogene în cadrul unei gospodării/condominiu: o gospodărie sau locuitorii unei clădiri nu au o opinie unică, omogenă, când vine vorba de renovarea energetică. Prin urmare, este deosebit de interesant să aruncăm o privire mai atentă asupra practicilor de consum de energie în gospodărie. Diviziunea muncii între bărbați și femei acasă influențează consumul de energie într-un mod diferit. Chiar și în țările cu egalitate ridicată de gen, practicile de acasă sunt afectate de normele culturale. În familii, bărbații sunt adesea responsabili pentru întreținerea locuinței și într-un fel responsabili sau/și capabili să vorbească despre renovarea energetică. Numeroase studii au arătat că femeile sunt mai sensibile la problema protecției mediului decât bărbații. În același timp, femeile sunt mai des afectate de sărăcia energetică din cauza de ex. venituri mai mici sau mai mult timp petrecut acasă. Gospodăriile monoparentale sunt, de asemenea, conduse de femei mai des decât de bărbați. Cu toate acestea, totuși, femeile au o participare limitată la deciziile legate de energie. Prin urmare, este esențială implicarea femeilor în procesele de luare a deciziilor în ceea ce privește renovarea clădirilor eficiente din punct de vedere energetic pentru a crește numărul de renovări energetice.

Stiai că? Studiile arată că proprietarii de case care au primit sfaturi de la un consilier energetic duc în general la mai multe investiții în măsuri de eficiență energetică mai ambițioase și calitativ mai bune, astfel că **vizitele la fața locului și contactul direct** cu proprietarii sunt esențiale. Acest contact personal este decisiv pentru a decide dacă se efectuează sau nu lucrări de renovare în viitor.

Partea 2/4 – Implicarea actorilor

2

Implicarea actorilor

Lucrul cu instrumentul Persona: un exemplu



ANNA NOWAK
Pensionară

ELEMENTE-CHEIE

Eficiența energetică este ceva prea tehnic pentru mine
Fac economii atunci când îmi permit.

Nu am încredere în vecinii mei

Managerul clădirii ar trebui să fie accesibil întotdeauna

Nu îmi permit lucrări scumpe de renovare

Lucrurile ar trebui să rămână cât mai mult timp posibil neschimbate

Nu vreau să le las datorii copiilor mei

Nu îmi place când meseriașii îmi umblă prin casă neanunțat

DESPRE MINE

Am 79 de ani și locuiesc singură într-un apartament spațios construit în perioada socialistă, la etajul 6. Clădirea mai are 60 de apartamente, liftul este adesea defect, iar încălzirea centralizată nu poate fi reglată.

POVESTEA MEA

Acum câteva luni am observat câteva pete de umezeală pe tavan. Am vorbit cu managerul clădirii. Locuiesc în casa asta de la 32 de ani. Am profesat ca secretară, însă numai part-time pentru a putea să am grijă de copiii mei după școală. Soțul meu făcea toate treburile tehnice în apartament.

ATITUDINE

Implicarea în comunitate



Conștiincioasă ecologic



Deschisă la schimbare



Nivelul economiilor financiare



MOTIVARE

Cea mai interesantă zi a săptămânii mele este duminica. Atunci una dintre fiicele mele vine pentru prânzul de duminica împreună cu nepoții mei.

PROVOCĂRI

De când m-am mutat aici, apartamentul meu nu a fost deloc renovat.



Nu pot și nici nu vreau un credit.



Nu am idee despre aspectele tehnice.



Este dificil pentru mine să urmăresc agenda de la întâlnirile cu proprietarii



Partea 2/4 – Implicarea actorilor

2

Implicarea actorilor

Implicarea părților interesate: Procesul de co-creare

Cunoaște-ți părțile interesate: riscuri și răspunsuri (motivarea unei analize)

O serie de probleme pot afecta în mod crucial succesul proiectului de renovare și este important să identificăm aceste probleme pentru a găsi strategiile de atenuare corespunzătoare. În general, cele mai importante riscuri pentru succesul proiectului ar fi o implicare în scădere a membrilor grupului de părți interesate, o nepotrivire între proiectarea planului de renovare și grupurile țintă și locuințele inactive și coproprietarii ca agenți centrali. Prin urmare, asigurarea angajamentului pe termen lung a părților interesate este o provocare cheie. Prin urmare, este foarte important să se analizeze interesele și barierele existente și să se adapteze comunicarea, beneficiile și, respectiv, formatele de implicare pentru a menține implicați părțile interesate. Ar trebui oferit un program variat de activități și ar trebui concepute formate participative diferite, adecvate și atractive, care să atragă părțile interesate. La fel de importante sunt posibilele dezavantaje pentru gospodăriile sărace energetic în cadrul procesului de co-creare. Prin urmare, întâlnirile de grup trebuie să fie pregătite cu atenție și să utilizeze linii directe pentru o implementare incluzivă. Ar trebui alese formate adecvate care să se potrivească situației și intereselor gospodăriilor vulnerabile. Implicarea intermediarilor, cum ar fi organizațiile locale, cu relații stabilite, de încredere, prin activitățile anterioare, ar putea ajuta la reprezentarea acestor grupuri de actori.

Asigurarea angajamentului pe termen lung a părților interesate este astfel o provocare cheie. Prin urmare, este foarte important să se analizeze interesele și barierele existente și să se adapteze comunicarea, beneficiile și, respectiv, formatele de angajare pentru a menține implicarea părților interesate. Ar trebui oferit un program variat de activități și ar trebui concepute formate participative diferite, adecvate și atractive, care să atragă părțile interesate. La fel de importante sunt posibilele dezavantaje pentru gospodăriile sărace energetice în cadrul procesului de co-creare. Prin urmare, întâlnirile de grup trebuie să fie pregătite cu atenție și să utilizeze linii directe pentru o implementare incluzivă. Ar trebui alese formate adecvate care să se potrivească situației și intereselor gospodăriilor vulnerabile. Implicarea intermediarilor, cum ar fi organizațiile locale, cu relații stabilite, de încredere, prin activitățile anterioare, ar putea ajuta la reprezentarea acestor grupuri de actori.

Analiza puterii părților interesate își propune să ajute la înțelegerea modului în care părțile interesate pot influența dezvoltarea, implementarea și rezultatele proiectului (renovare) și cum pot determina cât de relevante sunt acestea pentru succesul proiectului.

Este utilă pentru a identifica potențialii beneficiari și „perdanți” ai consecințelor unei decizii și pentru a identifica provocările care trebuie să fie confruntate pentru a schimba comportamentul, a construi capacități și a aborda inegalitățile. Prin urmare, puterea și rolurile potențiale ale diferitelor părți interesate, caracteristicile acestora și mediul de operare, precum și modelele și contextele de interacțiuni dintre părțile interesate ar trebui identificate și evaluate. Scopul este de a clarifica care părți interesate sunt deosebit de importante și care trebuie

Partea 2/4 – Implicarea actorilor

menținute implicate, dar analiza poate, de asemenea, să împuternicească grupurile importante, dar marginalizate, pentru a îmbunătăți politicile existente la nivel de instituții.

Analiza puterii: zonele de influență ale părților interesate

Analiza puterii părților interesate își propune să ajute la înțelegerea modului în care părțile interesate pot influența dezvoltarea, implementarea și rezultatele politicilor și să determine cât de relevante sunt acestea pentru succesul proiectului. Este utilă pentru a identifica potențialii beneficiari și „perdanți” ai consecințelor unei decizii și pentru a identifica provocările care trebuie să fie confruntate pentru a schimba comportamentul, a construi capacități și a aborda inegalitățile.

Prin urmare, **puterea și rolurile potențiale ale diferitelor părți interesate, caracteristicile acestora și mediul de operare, precum și modelele și contextele de interacțiuni dintre părțile interesate ar trebui identificate și evaluate.** Scopul este de a clarifica care părți interesate sunt deosebit de importante și care trebuie menținute implicate, dar analiza poate, de asemenea, să împuternicească grupurile importante, dar marginalizate, pentru a îmbunătăți politicile existente la nivel de instituții.

Partea 2/4 – Implicarea actorilor

Întrebări care pot sprijini analiza puterii:

- Cine **depinde** de cine?
- Ce părți interesate sunt implicate? Cum poate fi influențată sau construită această **organizație**?
- Cine are **control** asupra resurselor? Cine deține controlul asupra informațiilor?
- Ce **probleme**, care afectează ce părți interesate, sunt prioritățile de abordat sau atenuat?
- Căror **nevoi, interese și așteptări** ale părților interesate ar trebui să li se acorde o atenție prioritară în ceea ce privește politica în cauză?



Într-o etapă finală, rezultatele analizelor de putere și interes vor fi combinate, iar pentru fiecare schemă politică va fi dezvoltată o rețea de putere-interes cu două axe care descriu continuumul puterii și respectiv al interesului. Cele patru cadrane rezultate sintetizează patru categorii de părți interesate. Părțile interesate din dreapta au cea mai mare „miză” sau „interes” în problemele luate în considerare, dar puterea lor de a influența rezultatul co-creării variază. Părțile interesate din cele două categorii superioare dețin mai multă putere de a afecta sau influența rezultatul proiectului, dar pot sau nu să fie preocupați de această problemă.

Partea 2/4 – Implicarea actorilor

În ceea ce privește promovarea progresului proiectului, trebuie astfel să clarifice rolurile părților interesate care ar fi necesare pentru o schimbare și, dacă este necesar, să evalueze dacă și cum ar putea fi realizat acest lucru, având în vedere interesele părții interesate respective.

Aceste considerații preliminare în perioada premergătoare angajamentului vor ajuta la alegerea părților interesate relevante, la dezvoltarea strategiilor adecvate de comunicare și management, la moderarea posibilelor conflicte și la crearea unui proces de co-creare echilibrat, corect și fructuos.

Caz specific: Chiriași și proprietari

Barriers for engagement	Target group(s)	Possible strategies
Lack of trust	All; Ethnic minority tenants	Engagement via intermediary organisations, e.g., NGOs, etc. Privacy-sensitive design of engagement
Lack of time	All; Single parent tenants (mostly female)	Enable individually scheduled participation Ensure efficient implementation of engagement formats Use of digital formats
Lack of interest	All; Female tenants	Communication of benefits Focus on function/benefit rather than characteristics of technical solutions Provision of incentives
Low sense of self-efficacy	All; Tenants with unemployed family members	Transparent communication of co-creation approach (role of tenants as experts in their own realm)
Lack of resources	All; Single parent tenants	Implementation of engagement activities in spatial proximity Use of digital formats
Lack of ICT hardware or skills	All; Tenants with older family members	Reliance on offline formats Bilateral training on how to use tools
Language issues / low literacy	All; Ethnic minority tenants	Engagement via intermediary organisations Non-technical language Translation of material
Low visibility / low representation in citizen groups	All; Ethnic minority tenants	Active recruiting in specific areas based on e.g., building data, unemployment rates, proportion of migrants etc.

Partea 2/4 – Implicarea actorilor

Lista de verificare pentru analiza contextului

Intern	Da/Nu	Detalii
Ce activități/programe/ținte de renovare există? (de exemplu, alte proiecte de renovare, programe municipale, programe de finanțare)		
Există evenimente regulate în clădirea dvs. care ar putea fi folosite pentru a promova renovarea? Poate municipalitatea să susțină proiectul?		
Ce activități de renovare, dacă există, au fost finalizate în trecut în împrejurimi?		
Au existat sau există activități/programe care se ocupă de strângerea de donații sau dezvoltarea de proiecte locale (de exemplu, un fond municipal)?		
Ce departamente ar trebui informate și integrate care au desfășurat activități similare? (de exemplu, legate de renovare sau strângerea de fonduri pentru clădiri sau pentru sărăcia energetică sau dezvoltarea proiectelor locale)		
Pentru zonele rurale: Ce proiecte există în administrațiile din zona rurală?		

Partea 2/4 – Implicarea actorilor

Extern	Da/Nu	Detalii
Ce proiecte similare există în regiune sau în afara ei? Supraregional?		
Există rețele regionale sau supraregionale care sunt active în municipalitatea dumneavoastră? (de exemplu, rețele de companii, alianțe de protecție a climei la nivel de stat etc.)		
Ce exemple de bune practici există pentru strângerea de fonduri (pentru gospodăriile vulnerabile) la nivel regional/național?		
Ce exemple de bune practici există la nivel regional/supraregional pentru proiectele care se concentrează pe renovarea gospodăriilor vulnerabile?		

Partea 2/4 – Implicarea actorilor

Exemple de riscuri și măsuri de atenuare a acestora

Riscuri	Măsuri de atenuare a riscurilor
Scăderea angajamentului membrilor grupului	Analiză putere-interes, Plan de comunicare, Scrisori de sprijin (LOS). Încercări de a menține motivația ridicată prin oferirea unui program variat de activități, proiectarea de formate participative diferite și atractive, atrăgând toate părțile interesate conexe. Urmăriți o implementare eficientă a sesiunilor de grup pentru a facilita participarea membrilor cu puțin timp liber.
Grupurile sunt conduse de interese înguste sau sunt inactive	Acțiuni pentru creșterea diversității grupului. Verificarea/referințele încrucișate ale concluziilor discuțiilor în diverse grupuri. Municipality/sau actorii externi de încredere, cum ar fi Caritas, sunt incluși ca actori respectabili care încurajează cooperarea.
Dezacorduri în cadrul grupurilor (de exemplu, între chiriași și reprezentanții proprietarilor)	Luați în considerare diviziunea structurală dintre povara financiară a investițiilor, pe de o parte, și beneficiile acesteia, pe de altă parte. În cazul situațiilor de închiriere, aceasta este împărțită între proprietari și chiriași, cunoscută sub denumirea de problema split-incentive. Pentru a evita această problemă, ar trebui luată în considerare o abordare echilibrată a procesului, în care agențiile nepărtinitoare sau partenerii CEESEN-BENDER înșiși își asumă rolul de moderator. Orice probleme apărute vor fi supuse unui proces de soluționare a conflictului care sugerează acțiuni și măsuri pentru a crea un consens între participanți.
Acces dificil la/implicarea gospodăriilor sărace energetic	Interacționați cu organizațiile sociale sau comunitare locale, care au câștigat deja încrederea beneficiarilor lor. Proiectați formate participative ținând cont de constrângerile grupului țintă. Discuții de tip focus grup distincte cu gospodăriile afectate pentru a crea un spațiu sigur și pentru a evita stigmatizarea.

Partea 2/4 – Implicarea actorilor

2

Implicarea actorilor

Stimularea participării: Strategia de implicare pas cu pas

Pentru a ghida partenerii în cadrul acestui proces, următoarele secțiuni discută pe scurt cei șase pași ai implicării consumatorilor vulnerabili și reflectează asupra implementării acestora.



Partea 2/4 – Implicarea actorilor

2

Implicarea actorilor

Sfaturi de comunicare cu proprietarii casei

Comunicarea ar trebui să evidențieze beneficiile renovării energetice și să folosească medii atractive din punct de vedere vizual pentru a spune povești inspirationale care rezonază cu proprietarii de case. Este important ca proprietarii de case să aibă încredere în persoanele prezentate în materialele campaniei. **Aceste procese de comunicare se bazează pe viața de zi cu zi a proprietarilor de case și se concentrează pe declanșatorii renovării energetice, cum ar fi ciclurile de viață sau evenimentele care determină renovarea.** Pe lângă furnizarea de informații fiabile, oferirea de sfaturi personale este esențială. Deși sfaturile personale nu pot declanșa întotdeauna renovarea energetică, deseori crește gradul de conștientizare cu privire la necesitatea renovării.

Proprietarii sunt influențați de cercul lor social atunci când vine vorba de renovarea energetică. Este vital să se supravegheze schimburile în cadrul acestui cerc, deoarece acestea joacă un rol crucial în a determina dacă vor fi efectuate lucrări de renovare. Sfaturile energetice din ușa în ușa, abordările de vecinătate și acțiunile de termografie sunt considerate formate adecvate în acest scop. Crearea de rețele între diferitele părți interesate implicate în renovarea energetică este, de asemenea, crucială.

Co-design în acțiune: Facilitarea întâlnirilor de grup

- 1) Spargeți gheața: După o scurtă introducere a proiectului și a obiectivelor acestuia, procesul de co-design poate începe cu o activitate de „spargere a gheții” pentru a permite participanților să se familiarizeze cu facilitatorul și alți participanți, precum și cu obiectivele activității de co-design. Astfel de activități ar trebui să le permită participanților să învețe ceva personal despre ceilalți membri ai grupului pentru a genera empatie reciprocă fără a atinge chestiuni sensibile în acest moment. De exemplu, o întrebare inofensivă pentru început ar putea fi „Ai un proiect sau un hobby pe care aștepți cu nerăbdare să-l faci în timpul liber?”. În cazul în care cineva nu are un proiect sau hobby, treceți la întrebarea: „Dacă ai avea timp sau bani nelimitați, care ar fi proiectul sau hobby-ul tău?”.
- 2) Odată terminată încălzirea, concentrarea sesiunii se poate îndrepta către activități individuale și/sau discuții în grup corespunzătoare țintei sesiunii, urmate de dezvoltarea ideilor. În această etapă, toate instrumentele de co-design (de exemplu, jocuri de rol, machete, carduri) ar trebui luate în considerare și selectate în funcție de potențialul de a împuternici participanții și de

Partea 2/4 – Implicarea actorilor

a încuraja colaborarea și creativitatea. Literatura relevantă recunoaște trei tipuri principale de tehnici de co-proiectare: povestirea, interpretarea și realizarea. Metodele potrivite pentru dezvoltarea unor astfel de cunoștințe includ jurnale, colaje, sortări de carduri, construirea de modele și diferite forme de cartografiere și joc de rol.

Lucruri de luat în considerare în timpul facilitării co-creării

- Acordați 5-10 minute la începutul unei sesiuni pentru a descrie proiectul în ansamblu, obiectivele acestuia și modul în care contribuția participanților este legată de întregul proiect.
- Acordați încă câteva minute pentru a comunica cu participanții despre ce presupune sesiunea și ce se așteaptă de la ei. Proiectarea unui program pas cu pas al sesiunii și punerea la dispoziție a unei copii pe hârtie pentru fiecare grup îi ajută pe unii participanți să știe unde se află în proces și la ce ar trebui să se aștepte în continuare.
- Pe parcursul sesiunii, încercați să nu întrerupeți fluxul de lucru al grupurilor cu prea multe întreruperi, anunțuri și pauze.
- Recomandați pauze flexibile, astfel încât grupurile să poată lua pauze când este necesar.
- Furnizați un memento/pregătire înainte de trecerea la o nouă sarcină (de exemplu, memento de 5 minute).
- Fiți atenți la nevoile fiecărui participant și la dinamica grupului. Dacă există mai mulți facilitatori, repartizați fiecare facilitator în grupuri specifice, astfel încât aceștia să se familiarizeze mai bine cu membrii acestor grupuri, cu nevoile lor și cu interacțiunile lor.
- Când conversațiile se estompează, alăturați-vă grupurilor pentru a le pune întrebări suplimentare, împărtăși experiențe personale și oferiți alte exemple sau prezentați-le la următoarea sarcină/pas. Dar rețineți că sunteți acolo pentru a facilita, lăsați grupul să conducă conversația cât mai mult posibil și să contribuie cu propriile idei.
- Când membrii grupului au nevoi fizice conflictuale, alăturați-vă grupului pentru a ajuta la sarcini fizice, cum ar fi luarea de notițe, desenarea, construirea de prototipuri etc.
- Pentru a reduce dinamica negativă a grupului, cereți membrilor grupului să schimbe locurile / sălile de grup. Adesea, o simplă schimbare de perspectivă va reseta dinamica grupului.
- Încercați să vorbiți încet, cu o voce audibilă și evitați să folosiți termeni tehnici sau acronime, oferiți o descriere a acestora.

Partea 2/4 – Implicarea actorilor

Ca pas final, efectuați evaluarea rezultatelor sesiunii. Această sarcină va fi implementată cu scopul de a surprinde întreaga amplitudine și profunzime a perspectivelor declarate ale participanților asupra subiectului și de a le rezuma într-un mod concis pentru a informa procesul de renovare. Baza pentru această sarcină este pusă în faza de conceptualizare a sesiunilor de co-design, în care sunt definite atât obiectivele sesiunii, cât și abordarea documentării pentru captarea rezultatelor. Întrucât procesul de co-design este atât iterativ, cât și interactiv, evaluarea și comunicarea corectă este crucială pentru a asigura recunoașterea adecvată a perspectivelor și nevoilor lor și, astfel, pentru a evita frustrarea și posibilele abandonuri.

Partea 2/4 – Implicarea actorilor



Implicarea actorilor

Casă versus Acasă

Atunci când lucrează la renovarea clădirilor, experții tind adesea să uite că nu lucrează doar cu structura fizică, care are pereți, acoperiș, ferestre, uși și diverse sisteme, ci lucrează și cu ceva mult mai puțin tangibil - casa cuiva. Atunci când renovarea clădirilor este abordată din perspectivă tehnico-economică, o parte foarte importantă din sentimentele și emoțiile oamenilor sunt legate de casele lor. Este imposibil de cuantificat sensul pe care îl are locuința în viața cuiva, deși este posibil să cuantificăm performanța energetică.

Acest lucru se leagă de faptul că beneficiile renovării nu se limitează la economiile de energie și beneficiile de mediu, este de asemenea, despre sănătate, atât mentală, cât și fizică, este vorba despre a te simți ca acasă.

Pentru a obține rezultate mai bune în lucrul cu rezidenții, se recomandă utilizarea unor metode calitative care să ofere o imagine mai cuprinzătoare a nevoilor cărora trebuie să se răspundă și a barierelor cu care se confruntă. Pentru o mai bună asistență socială, merită să combinați viziunea expertă a unei case ca structură fizică cu anumite caracteristici cu percepția intangibilă a locuinței de către rezidenți. Trebuie remarcat faptul că lucrul cu comunitățile vulnerabile se poate confrunța și cu faptul că acea casă devine o problemă sensibilă, chiar etică, despre care să vorbim. Oamenii pot avea, de asemenea, experiențe foarte negative și dureroase legate de construcții, de ex. dacă au experimentat ierni în apartamente reci, mușcături și anxietate legată de plata facturilor la energie.

Partea 2/4 – Implicarea actorilor

	Casă	Acasă
Abordare	Tehnico-economică	Socio-tehnică
Intervenție	Doar îmbunătățirea designului, tehnologiilor sau a altor aspecte fizice ale clădirilor casnice	Înțelegeți problemele de confort, identitate, securitate și confidențialitate legate de emoții și relații, precum și de așteptările sociale și culturale
Rolul Expertului energetic	Arhitecții și inginerii folosesc de obicei metode cantitative și aplicate (studii cantitative mari, modelare și statistici) bazate pe clima locală și caracteristicile clădirii	Experți instruiți pentru a aplica metode calitative și cantitative, explorând, de asemenea, metode și abilități din științele sociale
Rolul rezidentului	Gospodării Pasiv Definibil de experți	Proprietari de case Activ Nevoi complexe ale ocupanților

Sursă: M.I. Abreu, A.Pereira, H. Gervasio, (2023) *From a Techno-Economic towards a Socio-Technical Approach
A Review of the Influences and Policies on Home Energy Renovations' Decision*

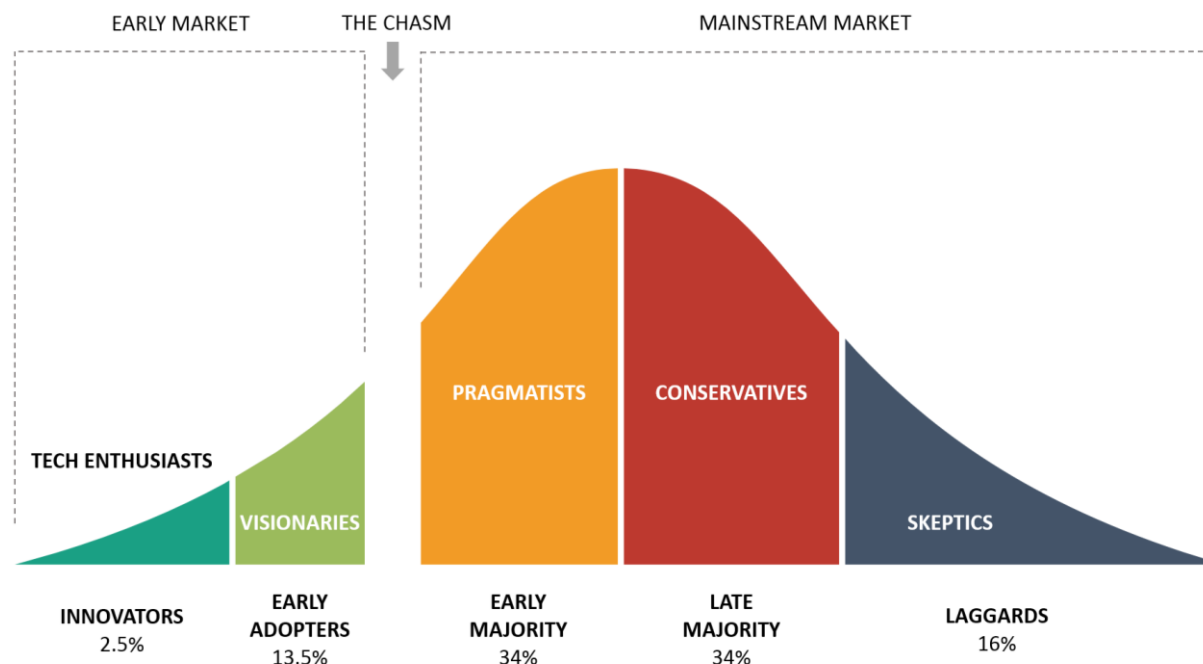
Partea 3/4 – Bariere în implicarea actorilor

3

Bariere în implicarea actorilor

Adaptarea ciclului de adoptare a tehnologiei la decizia de renovare Cum funcționează introducerea „noilor tehnologii” în societate?

Decizia de renovare a clădirii pentru rezidenți reprezintă o schimbare față de status quo, prin urmare, este ceva nou, care poate părea atât incitant, cât și înfricoșător. Pentru a înțelege mai bine cum se reproduce procesul în viața reală, să ne uităm la ciclul de adoptare a tehnologiei, dezvoltat de Everett Rogers în cartea „Difuziunea inovațiilor”. Modelul curbei descrie modul în care diferiți oameni reacționează, adoptă și acceptă noi produse și tehnologii inovatoare. Fiecare categorie reprezintă un grup de persoane aflate în diferite etape ale procesului de adoptare a tehnologiei și are caracteristici diferite.



Partea 3/4 – Bariere în implicarea actorilor

- **Inovatori (2,5%)** - sunt de obicei dispuși să-și asume riscuri, pasionați de tehnologie și nu se tem de ideea de eșec. Ei sunt adesea motivați de oportunitățile pe care le prezintă noua tehnologie.
- **Adoptatorii timpurii (13,5%)** - sunt încă dispuși să-și asume riscuri, dar sunt mai precauți și adaptează noua tehnologie numai după ce au o opinie puternică despre tehnologie înainte de a o folosi. Celor care adoptă tehnologia primii le place să adune informații și experiență personală cu tehnologia înainte de a o recomanda altora. Pentru a lucra cu cei care adoptă timpuriu, este grozav să oferiți ghiduri despre cum să începeți. Deoarece cei care adoptă timpuriu acceptă mici eșecuri și probleme, ei sunt testerii beta ideali. Și odată ce se simt confortabil cu un nou instrument, se grăbesc să răspândească vestea altora.
- **Majoritatea timpurie (34%)** - Această categorie este logică, practică și bazată pe date. Sunt interesați de tehnologie, dar doresc dovada eficienței acesteia. Aceștia sunt oamenii care se uită la recenziiile produselor înainte de a face o achiziție și testează în liniște instrumentele înainte de a se angaja. Pentru a lucra cu această categorie, abordarea pragmatică poate ajuta, acești oameni au nevoie de dovezi legate de ceea ce poate face tehnologia. Această categorie trebuie să vadă cum noua tehnologie rezolvă o nouă problemă.
- **Majoritatea târzie (34%)** - Persoanele din această categorie au nevoie de dovezi la fel de mult ca majoritatea timpurie. De asemenea, nu sunt dispuși să-și asume riscuri și să pună la îndoială nevoia de schimbare. Sunt precauți și logici. Majoritatea târzie trebuie să vadă pentru a crede. În această etapă a curbei de adoptare a tehnologiei, veți avea nevoie de cercetări ample și de dovezi că noua tehnologie este eficientă. Majoritatea târzie fiind, de asemenea, să apeleze la inovatori și cei care adoptă timpuriu pentru a obține feedback despre tehnologia în acțiune.
- **Întârziatii (16%)** - Întârziatii preferă status quo-ul pentru că știu la ce să se aștepte. Ei tind să renunțe rapid la încercarea de lucruri noi și nu vor depune eforturi pentru a înțelege cum funcționează inovația dacă nu le face viața ușoară imediat și fără complicații. Ei sunt adesea sceptici și ar trebui să știe ce îi avantajează personal. Asemenea majorității târzii, cei din urmă își doresc povești de succes documentate de la oamenii pe care îi cunosc și în care au încredere. Cu toate acestea, pentru a-i impresiona, doar beneficiile inovației nu sunt suficiente, trebuie să vadă beneficiul personal.

Partea 3/4 – Bariere în implicarea actorilor

Există factori cheie care influențează și determină succesul adoptării unei noi tehnologii sau a unui proces, aceștia sunt:⁴:

- **avantaj relativ** față de status quo - de ex. care sunt beneficiile renovării?
- **compatibilitatea** cu situația existentă - de ex. efectul unui standard mai ridicat de eficiență energetică
- **complexitate** - de ex. daca angajez doar o persoană care îmi schimbă geamul într-o zi sau daca sunt de acord să izolez întreaga casa timp de câteva luni și apoi să schimb și geamurile...
- **probabilitatea** - de ex. Nu pot testa înainte de a cumpăra
- **observabilitatea** - de ex. pot să îl vad undeva ca să fiu convins că este bun?
- Acești factori ar trebui să fie păstrați în minte pentru **a stabili comunicarea cu diferite grupuri de adoptare a tehnologiei** și pentru a aborda preocupările acestora.

⁴ G. Vagnani and L.Volpe.(2017).Innovation attributes and managers' decisions about the adoption of innovations in organizations: A meta-analytical review. <https://doi.org/10.1016/j.ijis.2017.10.001>

Partea 4/4 – Lucrul cu locatarii

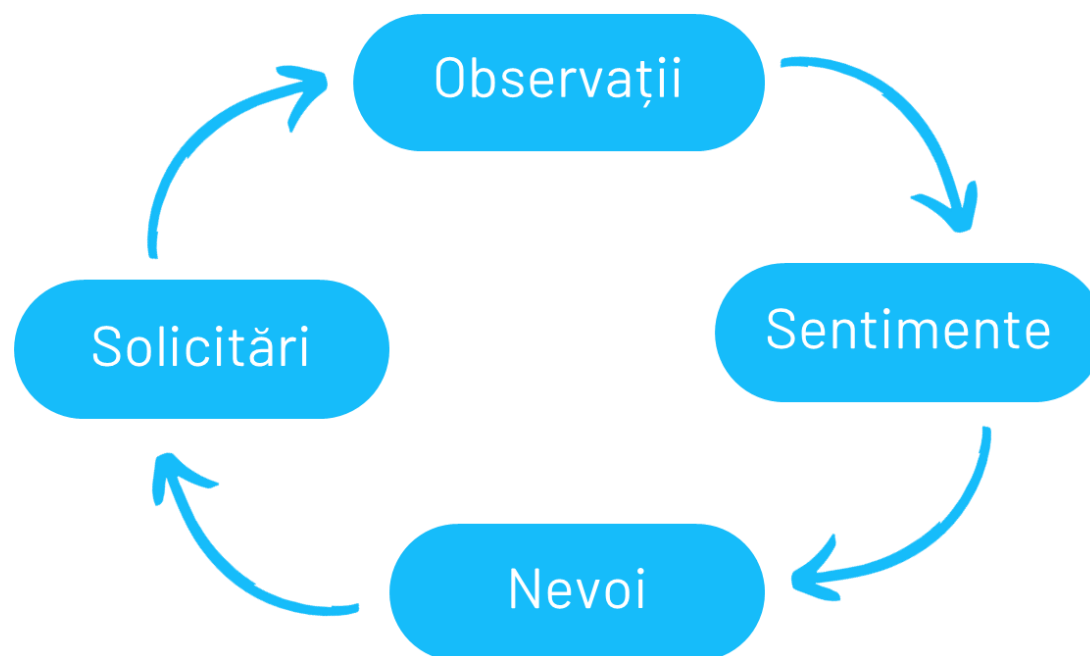
4

Lucrul cu locatarii

Comunicare Nonviolentă (CNV)

Comunicarea nonviolentă este o abordare bazată pe cartea lui Marshall Rosenberg. Cartea oferă un ghid pentru transmiterea sinceră a mesajelor prin exprimarea sentimentelor și nevoilor și primirea mesajelor celorlalți în mod empatic.

Procesul comunicării nonviolente constă în patru etape:



Partea 4/4 – Lucrul cu locatarii

Stadiu	Explicație	Exemple
Observații	Observare#Evaluare/Judecată/Comparație Un mare NU pentru: CINE CE "este", CINE CE "merita" Observare + Evaluare	• „Tatăl meu este un om bun.” “Om bun” este o evaluare. O observare ar putea fi „In ultimii 25 de ani tatăl meu a donat a 10 -a parte din salariul lui unor cauze caritabile.” • „Janice lucrează prea mult.” “Prea mult” este o evaluare. O observare fara a evalua ar putea fi, “Janice a petrecut peste 60 ore la birou saptamana aceasta.” • „Luke mi-a spus ca nu îmi sta bine cu galben.” A fost exprimata o observare fără a fi combinata cu o evaluare.
	Exprimarea vulnerabilității noastre poate ajuta la rezolvarea conflictelor Distinge între CEEA CE SIMȚIM și CEEA CE CREDEM că suntem și CUM CREDEM că ceilalți reacționează sau se comportă față de noi. Conectează-ți sentimentul cu nevoia ta: „Simt . . . pentru că eu . . .” Folosim cuvântul „simt” fără a exprima de fapt un sentiment. Cuvântul „simt” ar putea fi înlocuit mai precis cu „cred”.	• „Simt ca nu ma iubesti.” Vorbitorul gândește ce simte cealaltă persoană, mai degrabă decât cum se simte vorbitorul. Exemple de expresii de sentiment ar putea fi: „Sunt trist” sau „Mă simt neliniștită”. • „Sunt trista ca pleci.” Un sentiment a fost exprimat verbal. • „Sunt speriața când spui asta.” Un sentiment a fost exprimat verbal.

Partea 4/4 – Lucrul cu locatarii

Nevoi	Judecățile altora sunt expresii înstrăinate ale propriilor noastre nevoi nesatisfăcute. Dacă ne exprimăm nevoile, avem șanse mai mari să le îndeplinim. Conectați sentimentul cu nevoile.	• „Mă enervezi când lași documentele companiei pe podeaua sălii de conferințe.” „Sunt iritat când lăsați documentele companiei la etajul sălii de conferințe, pentru că vreau ca documentele noastre să fie stocate în siguranță și accesibile.” • „Mă simt supărat când spui asta, pentru că vreau respect și percep cuvintele tale ca pe o insultă.” Vorbitorul recunoaște responsabilitatea pentru sentimentele sale. • „Mă simt frustrat când vii târziu.” „Mă simt frustrat când vii târziu pentru că speram că vom reuși să obținem niște locuri pe primul rând.” • „Sunt trist că nu vei veni la cină pentru că speram că putem petrece seara împreună.” Vorbitorul recunoaște responsabilitatea pentru sentimentele sale.
Cerințe	Folosește un limbaj pozitiv. Exprimăm mai degrabă ceea ce cerem decât ceea ce nu cerem. Formulați cereri sub forma unor acțiuni concrete pe care ceilalți le pot întreprinde. Evitați frazele vagi, abstracte sau ambigue. Cu cât suntem mai clari cu privire la ceea ce ne dorim, cu atât este mai probabil să obținem acest lucru.	• „Vreau să mă înțelegi.” Cuvântul „înțelege” nu exprimă clar o anumită acțiune solicitată. În schimb, vorbitorul ar fi putut spune: „Vreau să-mi spui ce m-ai auzit spunând”. • „Aș dori să-mi spui un lucru pe care l-am făcut și pe care îl apreciezi.” Declarația exprimă clar ceea ce solicită vorbitorul. • „Aș dori să simți mai multă încredere în tine.”

Partea 4/4 – Lucrul cu locatarii

	Pentru a vă asigura că mesajul pe care l-am transmis este mesajul primit, cereți ascultătorului să reflecte asupra lui. „Poți să-mi spui ce tocmai m-ai auzit spunând?” Cereri ≠ Ordin Cererile neînsoțite de sentimentele și nevoile vorbitorului pot suna ca un ordin.	Cuvintele „simți mai multă încredere” nu exprimă clar o anumită acțiune solicitată. Vorbitorul ar fi putut spune: „Aș dori să urmați un curs pentru asertivitate, ceea ce cred că vă va crește încrederea în sine.” • „Aș dori să conduceți la sau sub limita de viteză.” Declarația exprimă clar ceea ce solicită vorbitorul.
--	--	---

Partea 4/4 – Lucrul cu locatarii

O parte a CNV solicită, de asemenea, feedback pentru a vă asigura că nevoile dvs. sunt auzite și pentru a încerca să înțelegeți cât mai mult posibil sentimentele celorlalți. Pentru a înțelege dacă mesajul pe care l-am transmis a fost auzit, puteți spune „Poți să-mi spui ce tocmai m-ai auzit spunând?”

După ce ați solicitat, merită să aflați:

- **Ce simte ascultătorul?**
- **Ce gândește ascultătorul: este important să specificăm ce gânduri am dori să le împărtășească.**
- **Dacă ascultătorul ar fi dispus să întreprindă o anumită acțiune?**

Pentru a încuraja și facilita CNV cu partenerii de comunicare, pentru a construi încredere și pentru a îmbunătăți relațiile profesionale și personale, este util să vă exprimați aprecierea. Spunând „mulțumesc” în NVC:



Partea 4/4 – Lucrul cu locatarii

4

Lucrul cu locatarii

Instrumente disponibile: ghișee unice (OSS) și servicii integrate de renovare a locuințelor (IHRS)

One-Stop-Shops (OSS) - o afacere sau organizație care oferă servicii integrate și acoperă întregul proces pentru client, inclusiv furnizarea de informații și asistență tehnică, organizare, sprijin financiar și monitorizarea economiilor. OSS poate avea diverse forme, cum ar fi fizice sau digitale.

Noua reformare a EPBD⁵ subliniază că OSS ar trebui să ofere și servicii dedicate gospodăriilor vulnerabile, persoanelor afectate de sărăcia energetică și persoanelor din gospodăriile cu venituri mici. OSS poate avea modele diferite. Patru dintre cele mai comune modele sunt rezumate în tabelul de mai jos.



WHAT ONE-STOP-SHOPS DO



Offer advice both on renovation and vulnerable households



Help to identify relevant renovation measures



Accompany the implementation of renovation process



Make it easier to apply for subsidies



Make it easier to find appropriate craftsmen



Support to analyse received bids

⁵ EPBD- Energy Performance of Buildings Directive

Partea 4/4 – Lucrul cu locatarii

Modele de ghișee unice

Facilitare	Coordonare	All-inclusive	ESCO
● Informează, consiliază și motivează proprietarii de locuințe ● Sugerează potențialele servicii ● Potrivit pentru proprietarii auto-motivați	● Oferă informații relevante proprietarului, ● Coordonarea furnizorilor de servicii, ● Coordonează diferiți actori care ofertează pentru a realiza renovarea, ● Proprietarii de case semnează contracte cu diferiți actori care ofertează.	● Furnizorul OSS își asumă întreaga responsabilitate și riscurile renovării complete ● Nu există un acord contractual privind nivelul de economisire a energiei.	● Furnizorul OSS își asumă întreaga responsabilitate și riscurile renovării complete ● Economii de energie garantate incluse în contractul de proiect.

Sursă: R.Biere-Arenas et al.,(2021)One-Stop-Shops for Energy Renovation of Dwellings in Europe—Approach to the Factors That Determine Success and Future Lines of Action. *Sustainability*, 13(22), 12729; <https://doi.org/10.3390/su132212729>

Partea 4/4 – Lucrul cu locatarii

Servicii integrate de renovare a locuințelor - implementarea lor concretă poate lua multe forme diferite, în funcție de contextul și resursele locale. Există următoarele categorii de IHRS

Oferă sfaturi	Oferă suport	Implementează
Se concentrează în principal pe părțile din amonte ale călătoriei clienților, în esență informații și sfaturi de prim nivel, fără a intra în detalii specifice proiectului.	- Sprijină proprietarii de case în proiectarea detaliată a proiectului lor de renovare energetică. - Face un prim salt calitativ, fiind pe deplin implicat în activitățile de piață, luând poziție și asumându-și răspunderea profesională pentru suportul oferit. - Existența unui contract de servicii, de exemplu, dar nu numai.	- Face un al doilea salt calitativ, nu doar oferind sfaturi detaliate, ci și efectuând total sau parțial lucrările de renovare. - IHRS nu mai funcționează exclusiv în interesul proprietarilor, dar are și un interes economic în a livra lucrarea.

Sursă: C. Milin and A. Bullier, (2021) Towards large-scale roll-out of “integrated home renovation services” in Europe.