



Pristup i komunikacija  
s kućanstvima koja su  
pogođena  
energetskim  
siromaštvom



# Pristup kućanstvima - dobro je znati

- Kućanstva možda ne žele da im se pristupi
- Strah od gubitka socijalne, financijske ili drugog oblika podrške
- Strah od stigmatizacije
- Nizak stupanj povjerenja u razne institucije ili ,od vrata do vrata prodavače `
- Nepovjerenje može ostati prisutno tijekom rada s kućanstvom, ali na kraju obično budu zadovoljni
- Rješenja:
  - rad s akterima koji već imaju povjerenje kućanstava, poput socijalnih radnika (bez komercijalnog interesa)
  - koristiti postojeće mreže koje već imaju povjerenje kućanstava (udruge umirovljenika, lokalni društveni klubovi...)
  - preporuka



# Načini za pristup kućanstvima

- Letci,
- Mediji,
- Plakati,
- Suradnja s društvenim organizacijama i institucijama,
- Događaji u zajednici,
- Ambasadori zajednice,
- Kućanstva koja već dobivaju usluge savjetovanja
- **Preporuka...**



**ACHIEVE**  
Vous voulez faire des économies?



Commencez par l'eau et l'énergie !

Factures d'eau et d'énergie trop élevées ?  
Difficultés à gérer votre budget ?  
Difficultés à comprendre vos factures ?

Vous souhaitez :  
Gérer et réduire vos consommations d'énergie et d'eau  
Améliorer votre confort  
Faire un geste pour l'environnement

Appelez le 00 00 00 00 00  
... et recevez la visite gratuite d'un conseiller pour :  
• Mieux comprendre vos consommations,  
• Faire baisser vos factures avec des gestes simples grâce à des conseils personnalisés  
• Bénéficier gratuitement de l'installation de petits équipements économes

**ÉCONOMISEZ JUSQU'À 100€ PAR AN !**



**ЗА КОНТАКТ:**  
Европска агенција за истраживање и развој  
Универзитетски центар за енергетску ефикасност  
Београд, Београдски београдски универзитет  
Београд, Београдски београдски универзитет  
Београд, Београдски београдски универзитет  
Београд, Београдски београдски универзитет

**РЕЧАЈТЕ СЕ!**  
Потрошачи  
focus  
www.focus.si

Водар, Асоцијација за Услуге на Потрошачи, Словенија  
www.vodov.si

DOOR  
Образован за устойчиво енергетско развој, Хрватска  
www.door.hr

Енергетска Агенција – Словачка, Словачка  
www.energetika.sk

Министерство Центар за Енергетска Ефикасност, Македонија  
www.energetika.mk

Европски Сојуз  
Европска Агенција за Енергетска Ефикасност  
www.europecooperation.org

**НАМАЛЯВАНЕ НА ПОТРЕПЕНИЈАТА НА ЕНЕРГИЈА И ПРОМЕНА НА НАВИЦИТЕ**

СВЕДЕТЕ ОИ ВАШИТЕ СМЕРИ ЗА ЕНЕРГИЈА И ВОДА ЧЕЗ ИНИЦИЈАТИВА РЕЧАЈТЕ

ИМПЛЕМЕНТИРАЈТЕ ЕНЕРГЕТСКИ СЕРВИСИ И РЕШАВАЈТЕ ЗА ЕНЕРГИЈА И ВОДА

СВЕДЕТЕ ОИ ВАШИТЕ СМЕРИ ЗА ЕНЕРГИЈА И ВОДА

www.reach-energy.eu

# Oblici komunikacije

- Postoje tri oblika komunikacije:
  - Verbalna: odnosi se na sve elemente govora (riječi, slova, rečenice i brojevi)
  - Paraverbalna: odnosi se na način na koji govorimo (intonacija, brzina govora, pauze, smijanje, pjevanje)
  - Neverbalna: govor tijela (držanje, geste i izrazi lica) i vanjski izgled (odjeća)
- Rezultati poruka koje komuniciramo sastoje se od:
  - 55 % govor tijela
  - 38 % verbalne sposobnosti
  - 7 % izbor riječi
- Zbunjenost nastaje kada naš govor tijela komunicira nešto drugačije od izgovorene riječi



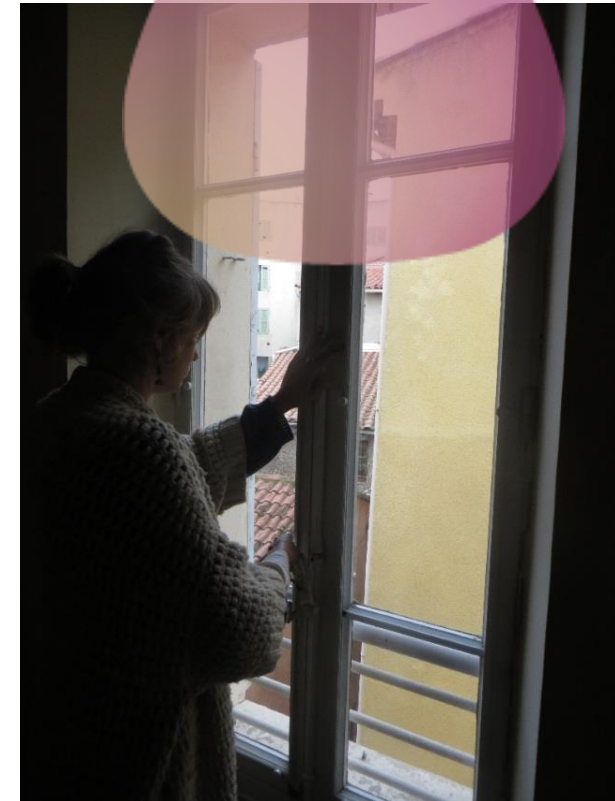
# Pristup ženama

- Zbog društvenih uloga i pritiska društva neke žene mogu biti manje samouvjere i manje sklone pričanju i izražavanju svojeg mišljenja, posebno u nepoznatoj situaciji ili kad naiđu na stranca. Neke žene (i muškarci) mogu se i smijati kad se osjećaju nelagodno.
- Mnoge žene reagiraju snažnije na emocije i društvene aspekte nego na isključivo tehničke podatke.



# Kodeks etičkih načela u socijalnoj skrbi

- Poštivanje ljudskog dostojanstva i jedinstvenosti
- Energetski savjetnici moraju:
  - Zaštitite dostojanstvo ljudi, privatnost, autonomiju i individualnost kućanstva
  - Poštujte kulturu i vrijednosti ljudi
  - Nastojte upotrebljavati razumljiv jezik i razinu komunikacije
  - Zaštitite povjerljive podatke i govorite o njima s poštovanjem pri njihovoj odsutnosti



# Opće ponašanje i jezik

- Prijateljsko i otvoreno ponašanje
- Tretirajte osobu/e onako kako biste vi željeli da se prema vama postupa
- Održavajte vizualni kontakt s drugom osobom
- Budite strpljivi u odgovaranju na pitanja
- Koristite prikladan izbor riječi
- Dovršite rečenice
- Komunikacija u „savjetodavnom kapacitetu“
- Pri objašnjavanju i demonstraciji koristite primjere
- obraćajte se i uključite žene i muškarce na isti način



# Jezik uvažavanja

- Nepostojanje prepoznavanja i uvažavanja demotivira osobu kojoj se obraćamo i rezultira odustajanjem, ljutnjom, strahom i odbijanjem suradnje
- Prepoznavanje i uvažavanje izraženi su i u nečijim unutarnjim stavovima, a ne samo u jeziku uvažavanja.

Jezik podcjenjivanja	Jezik uvažavanja
Ako ne slušate pažljivo, onda naravno ništa nećete razumjeti.	Molim te pomози mi. Što točno još uvijek nije jasno u vezi s tim?
O Bože! To sigurno nije pravi način!	Imam određene rezerve u vezi s ovim prijedlogom. Dopustite mi da vam kratko objasnim, možda su one neutemeljene.





# Aktivno slušanje

Aktivnost	Razina
Vizualni kontakt, kimanje glavom, zvukovi kao mm, aha, da.	Slušanje
Sažimam ono što čujem vlastitim riječima kako bih bio siguran da sam ispravno razumio činjenice.	Razumijevanje
Pokušavam razumjeti osjećaje i zahtjeve druge osobe te reflektirati svoje dojmove.	Osjećaji



# Povratne informacije

Pravila za pružanje povratnih informacija:

- Nemojte generalizirati i govoriti samo u prvom licu: "Mislim ... razumio sam ...".
- Ne ocjenjujte (dobro ili loše ...)
- Povratne informacije ne samo da raspravljaju o negativnim odgovorima, nego i pojačavaju pozitivne odgovore.
- Ne tumačite i ne generalizirajte. Opišite samo ono što je izvana vidljivo i ukažite na vlastite reakcije ili osjećaje.
- Pružite **konkretne** povratne informacije koje omogućuju.
- Birajte jasne i precizne formulacije.

Pravila za primanje povratnih informacija:

- Slušajte. Razmislite o onome što je rečeno.
- Nemojte se braniti, odbaciti rečeno, objašnjavati ili komentirati.
- Razmotrite što je ispravno u tom trenutku i što može pomoći.
- Međutim, ne smije se ni prihvatiti baš sve što druga osoba kaže.



# Ja poruke u usporedbi s Ti porukama

- Temeljno drugačije pri izražavanju kritika
- Ti poruke izazivaju obranu, protivljenje, bijes, opravdavanje
- Ja poruke potiču osjećaj zabrinutosti, refleksiju i spremnost za razjašnjenjem

Primjer Ti poruka	Primjer Ja poruka
Ti uvijek moraš...	Primijetio sam da...
Zašto ti ne bi...	Volio bih da...
Onda bi trebao...	Mene iritira to...



# Vrste pitanja

## Zatvorena pitanja

- Zahtijevaju kratak odgovor, poput da ili ne
- Korisni su u slučaju razgovora s pretjerano pričljivim osobama
- Važni su za izričite odluke

## Otvorena pitanja

- Ne mogu biti odgovorena s da ili ne.
- Otvorena pitanja su korisna za dobivanje detaljnijeg odgovora.
- Pruža osobi kojoj se obraćamo veću fleksibilnost za odgovaranje.
- Potiču daljnja razmišljanja o temi.

	Zatvoreno pitanje	Otvoreno pitanje
Pitanje	Jeste li bili na sajmu energije jučer?	Koji je vaš dojam o sajmu energije?
Odgovor	Da ili ne	Vrlo je informativan. Bavio se sljedećim temama...



# Poželjni elementi u komunikaciji

Poticanje diskusije	Izrazi (primjeri)
Otvorena pitanja	Kako gledate na to?
Pitanja prema odgovoru	Što mislite pod možda?
Ciljana pitanja	Kako možemo poboljšati situaciju?
Izražavanje pažnje	Vizualni kontakt, zvukovi aha, mhm ili kimanje
Sažimanje	Dakle mislite da....
Razjasniti, naglasiti glavnu poantu	Ako sam Vas dobro razumio, to se odnosi na....
Saznati želje	Dakle zainteresirani ste za...
Obratiti pažnju na emocije	Razočarani ste... Da li se osjećate zanemareno?
Ja poruke/ konstruktivno rješavanje sukoba	Već ste me tri puta prekinuli. To me nervira, jer tada gubim misao.
Osloviti imenom	Da, gospodine Maier...
Pozitivne formulacije	Da, sa zadovoljstvom...
Izražavanje razumijevanja	Razumijem to..
Izražavanje preuzimanja odgovornosti	Odmah ću se pobrinuti za to.



# Nepoželjni elementi u komunikaciji

Sprječavanje diskusije	Izrazi (primjeri)
Ti poruke	U svakom slučaju imali bi...
Iritirajuće formulacije	To nije moja odgovornost.
Podcjenjivanje	To i nije toliko loše.
Ispitivanje/optuživanje	Zašto me niste kontaktirali ranije?
Insinuacije	Ljuti se samo zato što...
Ne reagiranje na emocije	Molim Vas da se držite činjenica. Zašto ste tako ljuti?
Ocjenjivanje/osuđivanje	Krivo mislite. Ne možemo ovako nastaviti.
Zapovijedanje	Očekujem od Vas da ćete... Napravite to ovako.
Instruiranje	Već sam to objasnio.
Upozorenje/prijetnja	Razmislite o posljedicama.
Izreke i mudrosti	Bez muke nema nauke.
Ironija/sarkazam	Što predlažete onda?
Negativne fraze	Uvijek smo to radili na taj način.
Ublažavanje	Nekako, zapravo, mogao bi, možda, moguće, pod određenim uvjetima.



# Odjeća

- Trebate se osjećati ugodno u svojoj odjeći.
- Odjeća mora biti čista i uredna.
- Odjeća bi prije svega trebala biti pristojna.
- Nakit i dodaci trebaju se uklopiti u izgled.
- Šminka i/ili parfem trebaju biti pristojni i ne pretjerani.



# Držanje

- Ne previše ukočeno, ali ni previše opušteno. Ako se krećete s ukočenim držanjem, ostavljate dojam da ste nepristupačni. Opušteno držanje signalizira površnost.
- Otvoreni oblik sjedenja pokazuje zanimanje (nemojte prekrižiti ruke).
- Održavajte prijateljski izraz lica i povremeno se nasmiješite.
- Održavajte kontakt očima.
- Geste: pokreti ruku koji prate verbalno izlaganje osnažuju vaše riječi. Međutim, pretjerano gestikuliranje može odvratiti pažnju sa prezentacije i naštetiti koncentraciji.
- Dok razmišljate o navedenim smjernicama u potrazi za pravilnim i profesionalnim držanjem imajte na umu da držanje također mora izgledati prirodno





# Način izražavanja

- Pričajte jasno, razumljivo i smireno.
- Pretjeran izbor riječi ili upotreba mnogih specijaliziranih izraza stvara nepovjerenje i suzdržanost. To može dati osobi dojam da ga se uvjerava, a ne savjetuje.
- Ne upotrebljavajte sleng ili oštar jezik. To iritira i odaje dojam nesposobnosti. Međutim, ako je moguće, dobro je pokušati malo prilagoditi vlastiti način izražavanja prema načinu izražavanja osobe s kojom razgovarate. Na taj način se lakše „uklopiti“ i ostvariti povjerenje. Ponekad je neformalan način izražavanja bolji od poslovnog jer ostavlja dojam pristupačne osobe. To ujedno umanjuje hijerarhiju i mogući osjećaj srama zbog nepoznavanja teme.



# Moj dom je moj dvorac

Energetski savjetnik treba:

- biti svjestan da je u tuđem domu, stoga se treba ponašati na odgovarajući način;
- paziti da ne ulazi više od dvije osobe/savjetnika u kućanstvo;
- provjeriti pravni okvir;
- koristiti pristojne formulacije pozdrava, a ne sleng ili previše neformalno izražavanje;
- imati prijateljski i otvoren pristup;
- nastaviti razgovor uzimajući u obzir kako član kućanstva želi biti tretiran.



# Nakon što ste pozvonili

Savjetnik bi trebao:

- odmaknuti se barem jedan korak;
- predstaviti se punim imenom i prezimenom;
- pružiti ruku – stisak ruke treba biti čvrst i jak jer na taj način izražavamo pozitivne namjere;
- uz pozdravljanje uključiti i osmijeh;
- održavati kontakt očima;
- ući i sjesti samo kad je pozvan;
- dopustiti stanaru da ide prije



# Ponašanje u kućanstvima

- Pokrenite lagani razgovor kako biste stvorili ugodnu atmosferu za raspravu
- Prijelaz na savjetovanje: obavijestite osobu o postupku koji slijedi
- Prilikom mjerenja objasnite zašto su ona potrebna za savjetovanje.
- Na kraju svakog posjeta, obavijestite sudionika o sljedećem posjetu
- Zatražite odobrenje prije nego što instalirate opremu
- Nakon što instalirate opremu uvijek objasnite funkciju i razlog ugradnje.
- Na kraju savjetovanja, objasnite kako će izgledati daljnji postupak.
- Ostavite svoj telefonski broj ili posjetnicu u slučaju da će osoba imati dodatna pitanja.



# Ponašanje u kućanstvima s drugačijim kulturnim porijeklom

- Moguća je posjeta u kućanstvo drugačijeg kulturnog porijekla.
- Važno je biti svjestan vlastitih predrasuda i biti informiran o kulturnim okolnostima kućanstva.
- Ljudi imaju predrasude prema drugima, pa i prema ljudima iz drugih zemalja, jer nisu upoznati s njihovom kulturom i obrascima ponašanja.
- Mogu postojati i poteškoće u komunikaciji zbog različitih materinjih jezika.
- Da bismo razumjeli ljude iz drugog kulturnog podrijetla, važno je biti svjestan razlika i saznati više o vrijednostima i normama tih osoba.
- Poštivanje običaja i navika drugih kultura (npr. ako je normalno ostavljati cipele u hodniku, to biste trebali poštivati i skinuti cipele).
- Ako niste sigurni kako se ponašati, jednostavno pitajte što je u kućanstvu normalno. Time se dobiva poštovanje i simpatija druge osobe i izbjegava se rezerviranost od strane druge osobe.



# Pregled procesa posjeta

Faza razgovora	Što treba učiniti	Cilj
<b>Pozdravljanje i uvod</b>	Pozdravite, dogovorite datum za posjetu, čavrljanje (vrijeme, izgled stana, itd)	Osigurajte dobru atmosferu za razgovor
<b>Prijelaz na savjetodavnu fazu</b>	Objasnite svrhu savjetodavnog posjeta, posebno objasnite postupak za stan Razradite argumente i prednosti za osobu	Informirajte osobe u kućanstvu, kako bi znali što mogu očekivati
<b>Faza savjetovanja</b>  <b>U slučaju problema</b>	Objasnite detaljno što će se učiniti i zašto Objasnite točno funkcije uređaja Kad je potreban ulazak u druge prostorije, uvijek pitajte za dopuštenje Ne prekidajte komunikaciju, postavljajte pitanja, utvrdite prirodu problema Nemojte pretjerivati u pokušaju uvjeravanja, koristite uvjerljive argumente Pronađite rješenje koje će uzeti u obzir želje ljudi	Osjećaj sigurnosti Izgradite povjerenje  Poštovanje  Pronađite prihvatljivo rješenje za sve Uvijek prepoznajte zahtjeve klijenta
<b>Zaključak</b>	Rezimirajte rezultate savjetodavnog posjeta Razgovarajte o daljnjim koracima i nastavku procesa, pojasnite otvorena pitanja Ostavite svoj broj telefona Dogovorite datum za drugu posjetu Uljudno se zahvalite i izađite	Pojasnite kako postupiti dalje



# Rješavanje kritika

- Slušajte pažljivo i utvrdite koji je stvarni problem.
- Ne branite se i ne opravdavajte svoje postupke.
- Potaknite osobu da iskreno izrazi svoje razloge za upućivanje kritike.
- Prihvatite kritiku, izrazite vaša shvaćanja i uključite argumente osobe.
- Uklonite vjetar iz jedra osobe koja kritizira: Razumijem da vas to ljuti. Kako vam mogu pomoći?
- Korisne informacija za konstruktivnu kritiku
  - Kada razgovaram s Vama imam osjećaj da...
  - Izrazito bi mi to odgovaralo
  - Kada to kažete, imam osjećaj da.....
  - Molim Vas, nemojte se uvrijediti, ali ja to vidim na ovaj način...
  - Koji je Vaš prijedlog?



# Komplicirane situacije i sukobi

- Neriješeni sukobi eskaliraju. Stoga je potrebno rano intervenirati i djelovati na njihovo uklanjanje.
- Signali koji ukazuju na sukob
  - Agresivnost i neprijateljstvo, poput verbalnih napada i zlonamjernih pogleda
  - Nezanimanje: Druga osoba više ne sluša, odlazi ili ignorira vašu prezentaciju
  - Odbijanje i otpor: neprestano vam se suprotstavlja, ne želi razgovarati s vama
  - Bijeg: izbjegava kontakt, uskraćuje dostupnost
  - Pretjerano prilagodljivo ponašanje: lažno prijateljstvo
- Metode za rješavanje sukoba:
  - Dopustite drugoj osobi da govori i ne intervenirajte prije nego što je druga osoba završila.
  - Ne suprotstavljajte se optužbama s drugim optužbama.
  - Postavljajte pitanja, kako biste utvrdili je li vas druga osoba pravilno razumjela.
  - Održavajte kontakt očima
  - Ne pokazujte bahatost svojim govorom tijela (ne okrećite se, ne smijte se podrugljivo, ne podižite obrve ...).
  - Ne reagirajte na prijetnje i optužbe.
  - Ne dopustite sebi da vas uključe u dinamiku sukoba.
  - Pitanja poput: Što će vam dalje pomoći? Što predlažeš?
  - Ako se nakon što jednom pitate što kupac sugerira ili zašto nije zadovoljan, napadi/prijetnje se nastave, pitajte osobu želi li da savjetnik ode ili želi li razgovarati sa savjetnikom neki drugi put.





# Što napraviti kada nije moguće riješiti sukob

- Prepoznajte razlike u mišljenjima i priznajte da možda niste u pravu ili pristojno izrazite da osoba možda nije u pravu
- Ako partner u raspravi ne želi nastaviti razgovor i izrazi želju za završetkom razgovora, to je potrebno poštivati u svakom trenutku.
- Prestanite savjetovati ili se dogovorite za posjet neki drugi dan ili se dogovorite da više ne nastavljate sa savjetovanjem



HVALA VAM!



EmpowerMed



# EmpowerMed

[www.empowermed.eu](http://www.empowermed.eu)



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement N° 847052. The sole responsibility for the content of this document lies with the authors. It does not necessarily reflect the opinion of the European Union. Neither the EASME nor the European Commission are responsible for any use that may be made of the information contained therein.

## Partneri:

