

**Съвместно обучение в рамките на  
проект Cooltorise - Повишаване  
информираността за лятната енергийна  
бедност за да намалим нуждите от  
охлаждане**

**Тема: Комуникация, GDPR, поверителност**



# Съдържание

- 1) Раздел I: Ефективни практики за комуникация**
- 2) Раздел II: Използване на приобщаваща реч**
- 3) Раздел III: Поведение с деца, примери**
- 4) Раздел IV: Личностни умения за поведение**
- 5) Раздел V: GDPR – регламент за защита на лични данни**



# Раздел I: Ефективни практики за комуникация

## Как да подходим към домакинствата

- 1. Стриктна процедура за избор на място:** трябва да се направи оценка на това дали мястото е подходящо за провеждане на дискусии и обсъждания с участващите граждани; да се намери баланс между индивидуалните информирани съгласия на участниците и различните форми на колективни решения и дискусии.
- 2. Навременно стартиране на информационната кампания сред гражданите:** чрез навременно стартиране на информационните дейности, може да се постигне по-голяма ангажираност на гражданите, което е и целта на началния етап на проекта.



# Раздел I: Ефективни практики за комуникация

## Как да подходим към домакинствата

**3. Информирайте се за характера на местната общност, нейното разнообразие и нужди:** идентифицирането на подходящата уязвима група от граждани е жизненоважна стъпка за проекта. Два принципа, които могат да улеснят процеса на подбор бяха предложени от Brunger и Weijer. Първо, уязвимата група граждани включва поне такива лица, които споделят рискове, свързани с предложения изследователски проект. Второ, че тази група от граждани не съществува предварително и не е създадена, а по-скоро постепенно се развива в отговор на специфични аспекти на научните изследвания и дейности, свързани с дадения проект. Характеризирането на общността идентифицира лица, групи, организации и органи, които имат законен интерес от проучвания и изследвания, за да могат да участват ефективно и своевременно. Тази точка също така позволява непрекъснатата оценка на нуждите на общността и предвиждане на промени в общността, които могат да повлияят на резултата от проучването или да изискват корекции.



# Раздел I: Ефективни практики за комуникация

## Как да подходим към домакинствата

**4. Уверете се, че идеята и целите на проучването са ясни за общността:** Осигурете правилен обмен на информация с общността. Научните аспекти, терминология и новите технологии, които понякога се въвеждат и използват, са трудни за разбиране. При необходимост, използвайте подходящи и кратки обяснения; познаването на темата допринася за и улеснява чувството за участие на общността и ангажираност към изследванията.

**5. Предоставяне на информация:** това се постига с добра информационна кампания, съобразена със спецификите на местната общественост. Целевите групи трябва да разполагат с достатъчно информация за проекта, за да направят мотивирана преценка дали изследването оправдава подкрепата и участието им. Добре е да си взаимодействате с широк кръг от заинтересовани страни, за да се получи обратна връзка от различни източници относно предизвикателствата на проекта. Информацията трябва да включва регулаторни изисквания, доклади за риска и потенциални ползи от това изследване.



# Раздел I: Ефективни практики за комуникация

## Как да подходим към домакинствата

### 6. Изграждане на взаимоотношения и доверие с обществени организации от общността:

Официално, неформално и традиционно: обществените организации, които са овластени с известни правомощия са ключов елемент в изграждането на доверие в местната общественост. Те могат да бъдат формални (държавни и местни правителства), неформални (ключови лидери на общественото мнение, гражданско общество или религиозни организации) или дори традиционни, базирани на общността. Участието на местните „лидери“ осигурява на общността чувство за по-голяма близост, безопасност и сигурност, насърчавайки взаимното доверие.

### 7. Разберете възприятията и нагласите на общността относно предложеното изследване:

Членовете на едно общество често са загрижени, че изследователите се интересуват повече от резултатите, отколкото от нуждите на самото общество. За да се справят с този проблем, изследователите могат да създадат граждански съвети или фокус групи, което позволява на общността да изрази допълнително своята гледна точка. Първата стъпка в това е да се определят членовете на местната общественост, които да предоставят информация. Този процес ще помогне на изследователите да се вслушат в тревогите на общността и да разберат нейната социална структура, особено когато става въпрос за различни социално-икономически групи.



# Раздел I: Ефективни практики за комуникация

## Как да подходим към домакинствата

**8. Идентифицирайте, мобилизирайте и развийте съответните ползи и способности на общността:** Изследователите трябва да се стремят да идентифицират наличието или отсъствието на специализирани умения или знания, свързани с контекста сред членовете на общността. Тази точка помага да се идентифицират лица или групи с таланти и умения, които могат да бъдат полезни, за да бъдат по-активно включени в изследователската общност и регионална културна среда.

**9. Увеличете максимално възможностите за управление, собственост и споделен контрол от общността:** Изследователите трябва да насърчават активното лидерство в общността, както и сред сътрудническите си учени. Задачите за местно ръководство и координация могат да насърчат собствеността на общността и контрола върху определени дейности по проекта. Участието на членовете на местната общественост по един по-задълбочен начин намалява ефекта на разделяне между различни социално-икономически групи.



# Раздел I: Ефективни практики за комуникация

## Как да подходим към домакинствата

**10. Осигуряване на адекватни възможности и уважение към различните възгледи:** По време на проектните дейности е важно да се уточни, че местната общественост може да се противопостави на изследователските дейности, които ги засягат. Трябва да се дава гласност и на хората, които не са съгласни с предложеното изследване, или с по-общите аспекти на дейностите. За да се засили способността на общността да взема информирани решения, трябва да се въведат механизми за ангажиране на несъгласните и осигуряване на подходящи дискусии.

**11. Прегледайте, направете оценка и ако е необходимо, променете стратегията за ангажираност:** ангажираността с научни изследвания е сложен процес, който трябва редовно да се оценява както от изследователите, така и от местната общественост. Изследователите трябва да интегрират на голям брой гледни точки на общността в изследванията и е от особена важност получаването на обратна връзка, която може да подобри стратегията за ангажираност.





# Раздел I: Ефективни практики за комуникация

## Как да подходим към домакинствата

**12. Разрешение / оторизация от общността:** „Общностният консенсус“ е част от изискванията за изследователска етика, но засега няма ясни методологии как да го постигнем. Настоящият подход включва събиране на съгласие от лица, които са били помолени за информирано съгласие или изрично разрешение от лидерите на общността или комбинация от двете. Въпреки че, може би по-добрият подход е организирането на фокус групи, граждански съвети и други колективни творчески дейности. По този начин изследователите могат да се възползват от съветите на общността и да определят дали индивидуалното информирано съгласие е необходимо или дори подходящо при тези обстоятелства. Във всеки случай методите за консултация трябва да се разглеждат като жизненоважен инструмент, който улеснява връзката между общността и изследователския екип.



## Раздел II: Използване на приобщаваща реч

### Приобщаване на уязвими групи

- Важно е да осъзнаете, че не всички хора споделят едни и същи преживявания
- Необходимо е да се използва приобщаваща реч.

### Необходими стъпки за това:

- Как да започнем разговор
- Работа с хора с различна идентичност
- Остарял речник
- Скрит расизъм/сексизъм



## Раздел II: Използване на приобщаваща реч

### Как да започнем разговор

- Избягвайте предположения за нечия идентичност по отношение на пол, националност, религия и т.н. Нека всеки човек сам да определи своята идентичност.
- Уважавайте преживяванията на хората, независимо колко различни са те от вашите, и им дайте време да ги споделят с вас, когато се чувстват комфортно.
- Не приемайте, че вашият собствен опит/мнения винаги са съотнесими към хората, към които се обръщате.
- Ако нападате човек, опитайте се да разберете откъде идва този човек и не заемайте защитна позиция.
- Опитайте се да осъзнаете собствените си потенциални привилегии и стереотипни възгледи, които може да възприемате подсъзнателно.



## Раздел II: Използване на приобщаваща реч

### Работа с хора с различна идентичност

- Националност (език, религия, обичаи)
- Раса
- Пол
- Сексуална ориентация
- Страна на произход, ако човекът не е роден в България (независимо от националността)
- Възраст
- Религия
- Увреждания
- Социално-икономическо положение
- Семейно положение



## Раздел II: Използване на приобщаваща реч

### Остарял речник

Има думи, които трябва да избягвате, когато се обръщате към широка аудитория, която не познавате:

- Да обявите лице като «незаконно». Използване на фразата «нерегистриран»
- «Инвалид» – лице със специални нужди
- «Неуточнено малцинство». Използвайте конкретната група, която имате предвид (лица/хора със специални нужди, хора, застрашени от енергийна бедност и т.н.).
- «Психично болен». Използвайте това състояние във фрази като «хора с болестта ...». Избягвайте фрази като «хора, страдащи от болестта ...».

**Като цяло, опитайте се да не групирате хора, които имат различни характеристики!**



## Раздел II: Използване на приобщаваща реч

### Скрит расизъм/сексизъм

- Примерите за вербални „атаки“ включват предположения за образователно ниво, култура или социална класа въз основа на раса.
- Примери за поведенчески „атаки“ могат да бъдат, например, предположението, че е по-вероятно някой да ви атакува или открадне поради националността си.



## Раздел III: Поведение с деца, примери

**Енергийна култура:** това е начин на мислене и ежедневна практика на потребителите, насочена към пестене на енергия

- Целта на организираните събития с деца е да ги научим на прости начини как да пестят енергия в дома си. За да направим това възможно, трябва да им обясним защо това е важно.
- Тъй като енергията не е нещо, което те могат да видят или докоснат, е полезно да я асоциират с нещо, което могат да разберат, като например използването на физически дейности, в които редовно участват.
- Полезно е да подходите с игрив и предизвикателен характер, за да поддържате интереса им.



## Раздел III: Поведение с деца, примери

- **Изключване на осветлението:** на децата (а често и на възрастните) трябва често да се напомня да изключват осветлението, когато напускат стаята. Насърчете ги да придобият навика да изключват светлината, когато напускат стаята и да не я включват автоматично, когато влизат в стаята по време на светлата част на деня.
- **По-малка консумация на вода:** родителите могат да зададат ограничение за това колко дълго детето ще остане под душа. Освен това, докато си мият зъбите, няма нужда да пускат водата непрекъснато.
- **Затваряне на вратата** за предотвратяване на загуби на топлина или хладен въздух. Особено през лятото, децата обичат да излизат и влизат в помещенията през цялото време. Напомнете им да затворят вратата, когато влизат или излизат от къщата/дома си.





## Раздел III: Поведение с деца, примери

- **Изключете уредите/устройствата от зарядните.** Зарядните устройства, които са произведени през последните години са така проектирани, че намаляват количеството енергия, което консумират, когато не се използват. Изключването на неизползвани уреди и зарядни устройства все още е чудесен начин да научите децата да знаят как да използват енергията. Зарядните устройства са едни от основните уреди, които обикновено оставяме в контакта. Помолете ги да ви уведомят когато настъпи време да изключите зарядните и зарежданите уреди.



# Раздел IV: Личностни умения за поведение

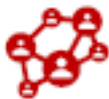
Важни умения:



**Лидерство**



**Работа в екип**



**Да може да създава контакт**



**Способност за решаване на проблеми**



**Морал**



**Адаптивност / гъвкавост**



**Междупличностни умения**



## Раздел IV: Личностни умения за поведение

Тези умения са важни за подхода към домакинствата и в комбинация с посочените по-горе комуникационни методи, те могат да осигурят:

- Увереност
- Сигурност
- Интерес за участие
- Приятна и дружелюбна атмосфера, която ще спомогне за безпроблемното провеждане на срещите



## Раздел V: GDPR – регламент за защита на лични данни

Защита на лични данни.

Всички дейности по проекта трябва да следват правилата за защита на лични данни, съгласно Общия Регламента за Защита на Данни, GDPR.

- **Примери за лични данни:** имена, адрес, електронна поща, финансова информация, професия, образование, поведенчески данни (навици, сърфиране в интернет), IP адрес.
- **Специални категории чувствителни данни:** етническа принадлежност, раса, политически убеждения, религия, членство в профсъюзи, биометрия, сексуална ориентация, здравни данни.



## Раздел V: GDPR – регламент за защита на лични данни

### 7 основни принципа на обработване на лични данни, съгласно Регламента:

- То следва да бъде: законосъобразно, добросъвестно и прозрачно;
- Трябва да има конкретност и изричност на целта му и срока, за който ще се извършва /ограничение на целите/;
- Да бъде ограничено до целите на обработването (свеждане на данните до минимум);
- Трябва да бъде точно и актуално (точност);
- Съхранението на личните данни следва да бъде обвързано с определен срок само за целите на обработването(ограничение на съхранението);
- Обработването трябва да гарантира подходящи нива на сигурност, чрез прилагане на технически или организационни мерки (цялостност и поверителност);
- Администраторът трябва да може да докаже защо се събират и обработват данните (отчетност).



## Раздел V: GDPR – регламент за защита на лични данни

### Правата на участниците върху техните данни:

- Право на информация при събиране на личните данни – администраторът следва да предостави информация на субекта в момента на получаване на данните относно прозрачното и добросъвестно обработване: обработването на данните; целите на обработването; срока на съхранението на данните; съществуването на право на оттегляне на съгласието по всяко време; правото на жалба до надзорен орган; на какво основание се изискват данните; съществуването на автоматизирано вземане на решения, включително профилиране, както и значението на това обработване.
- Право на достъп до данните-същият има право да получи потвърждение от администратора на лични данни дали се обработват негови лични данни , както и информация във връзка с това обработване.



## Раздел V: GDPR – регламент за защита на лични данни

### Правата на участниците върху техните данни:

- На коригиране - субектът има право да поиска от администратора да коригира без ненужно забавяне неточните данни.
- На изтриване (правото да бъдеш забравен).
- Право на ограничаване на обработването – това право субектът може да упражни, когато точността на данните се оспорва от него; когато обработването е неправомерно, но субектът не желае данните да бъдат изтрети, а само иска да ограничи използването им; когато администраторът не се нуждае повече от личните данни, но субектът ги изисква във връзка с упражняването и защитата на негови правни претенции; когато субектът е възразил срещу обработването и е в очакване на проверката дали основанията на администратора имат предимство пред неговите интереси.



## Раздел V: GDPR – регламент за защита на лични данни

### Правата на участниците върху техните данни:

- Право на преносимост на данните – субектът има право да получи личните данни , които го засягат и които той е предоставил на администратор в структуриран и пригоден за машинно четене формат. Субектът има правото да прехвърли тези данни на друг администратор без възпрепятстване от администратора, на когото личните данни са предоставени, когато: обработването е основано на съгласие или се извършва по автоматизиран начин. Машинно читаем формат е формат, който позволява компютърна програма еднозначно и надеждно да идентифицира съдържанията в електронния документ електронни данни, както и вътрешната им структура.
- Право на субекта да не бъде обект на решение, основаващо се единствено на автоматизирано обработване, включващо профилиране, което да породи правни последици за субекта на данните, или по подобен начин да го засегне в значителна степен. Изключения от това право са предвидени, когато решението е необходимо за сключването или изпълнението на договор, когато е разрешено по закон, когато се основава на изричното съгласие на субекта на данни.



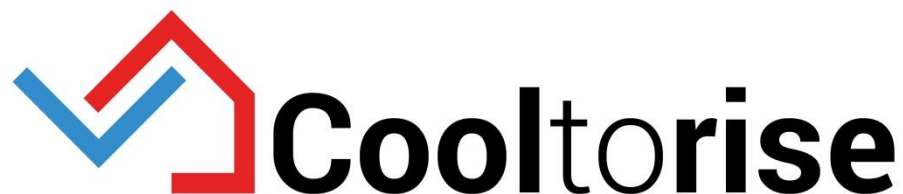


## Раздел V: GDPR – регламент за защита на лични данни

### Правата на участниците върху техните данни:

- Право на възражение срещу обработване на лични данни, отнасящо се до него, включително профилиране – субектът има право по всяко време да направи възражение срещу обработване на негови лични данни, което се извършва при изпълнение на задача от обществен интерес или упражняване на официални правомощия, когато обработването е необходимо за легитимните интереси на администратора или трета страна; когато се обработват данни за целите на директния маркетинг, включващ и профилиране; когато данните се обработват за целите на научни, исторически изследвания или за статистически цели.





Повишаване информираността за лятната енергийна бедност за да намалим нуждите от охлаждане

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

 [twitter.com/COOLtoRISE](https://twitter.com/COOLtoRISE)

 [facebook.com/cooltorise](https://facebook.com/cooltorise)

 [linkedin.com/in/cooltorise-project-b2a453223](https://linkedin.com/in/cooltorise-project-b2a453223)



Този проект получава финансиране от програмата на Европейския съюз за изследвания и иновации Хоризонт 2020 по Споразумение за безвъзмездна помощ № 101032823

