



Raising summer energy poverty awareness to reduce cooling needs

*Coordination and support action for call H2020-LC-SC3-EC-2-2020: **Mitigating household energy poverty***



European
Commission

Horizon 2020
European Union funding
for Research & Innovation

¿DE QUÈ PARLAREM AVUI?

- ◆ **Enfoc a les intervencions:** desde on mirem i acompanyem a les persones?
- ◆ **El concepte de vulnerabilitat social.**
- ◆ **Habilitats comunicatives útils en les intervencions.**
- ◆ **LOPD/RGPD/ estàndards ètics.**

¿AMB QUINES ULLERES MIREM DURANT LES INTERVENCIONS?



- ◆ **Enfoc de drets** ----- ¡DRETS ENERGÈTICS!
- ◆ **Enfoc de fortaleses**----- ¿quines habilitats o coneixements té ja la persona? Resiliència i empoderament.
- ◆ **Enfoc de gènere** ----- Més del 75% de les persones que atenem són dones i tenen familiars al seu càrrec.
- ◆ **Enfoc centrat en la persona** ----- quant més coneguem a la persona millor podrem intervenir amb ella.

¿SÓN PERSONES VULNERABLES O PERSONES EN SITUACIÓ DE VULNERABILITAT?

- ◆ On posem el focus?
- ◆ La finalitat del projecte es: **Lluitar contra la pobresa energètica** de persones en situació de vulnerabilidad

Pero...

- ◆ **Què entenem per persones en situació de vulnerabilitat?**

QUÈ ÉS UNA SITUACIÓ DE VULNERABILITAT O VULNERABLE?

- ◆ **SITUACIÓ DE VULNERABILITAT:**
- ◆ Una persona està en situació vulnerable quan el seu **context** pateix alguna debilitat i, per tant, es troba en una situació de **risc** que pot derivar en un procés d'exclusió social.



QUÈ ÉS UNA SITUACIÓ DE POBRESA?

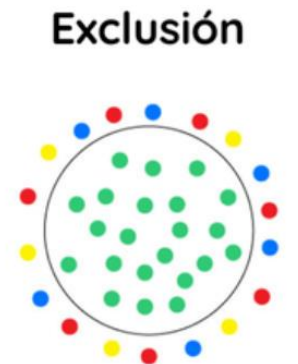
- ◆ **SITUACIÓ DE POBRESA:**
- ◆ Fa referència a la **carència de recursos** per satisfer **necessitats considerades bàsiques**, que influeixen en la qualitat de vida de les persones.
 - Tenen connotacions econòmiques: pobresa severa, privació material severa (PMS), Baixa intensitat d'ocupació (BITH), renda i pobresa amb llindar regional.
 - AROPE: 26,3% de la població (**1,9 milions de persones**) a CAT en risc de pobresa/exclusió social. (Dades informe 2021- sobre 2020)



QUÈ ÉS UNA SITUACIÓ D'EXCLUSIÓ SOCIAL?

◆ SITUACIÓ D'EXCLUSIÓ SOCIAL

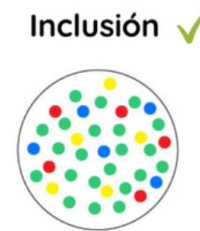
- ◆ No es defineix en termes purament econòmics, inclou altres aspectes més amplis de **participació** en la societat. Supera el terme de pobresa.
- ◆ És un concepte **multidimensional** que fa referència a un procés de pèrdua d'integració o participació de l'individu a la societat, en algun d'aquests àmbits:
 - ✓ **Econòmic:** producció i consum
 - ✓ **Polític-legal:** participació, protecció social
 - ✓ **Social-relacional:** absència de xarxes o xarxes amb problemes.



QUÈ ÉS EL QUE VOLEM ACONSEGUIR AMB AQUEST PROJECTE?

INCLUSIÓ SOCIAL

El procés que assegura que totes les persones tenen les **oportunitats** i els **recursos** necessaris per participar plenament en la **vida econòmica, social i política** i per tenir unes condicions de vida digna.



- Estratègia d'Inclusió Social:
 - Polítiques socials inclusives.
 - Reforç dels serveis socials i suport a persones en situació d'exclusió.
 - Millores organitzatives.
 - Reforç de la participació activa i la governança.

AMB QUINES SITUACIONS ENS PODEM TROBAR?

Situacions que ens trobem...

En les intervencions amb persones en situació de vulnerabilitat veiem situacions variopintes però totes elles amb un denominador comú: **vulnerabilitat social**.

Veiem situacions de:

- ✓ **Problemes econòmics:** persones sense ingressos o amb pocs ingressos.
Llars ofegades per deutes: uns ingressos escassos i unes despeses de vivenda i subministraments molt elevats.
- ✓ **Impagaments, talls de subministrament, avisos de tall,** etc.
- ✓ **Problemes de salut** (enfermetats respiratòries entre altres)
- ✓ **Infravivenda i problemes habitacionals** (situació irregular a la vivenda, humitats, deficiències en les instal·lacions, corrents d'aire, ...)
- ✓ **Vivendes energèticament ineficients:** viure en cases o pisos mal aïllats tèrmicament
- ✓ **Dificultats de comprensió de la informació i barreres idiomàtiques.**
- ✓ **Persones sense xarxa de suport social i/o familiar.**
- ✓ **Persones molt engoixades** per la seva situació.
- ✓ **Desconfiança** per les males praxis de comercials, empreses, atenció al client, etc.
- ✓ **Mals hàbits energètics i de gestió de l'aigua.**
- ✓ **Llars monomarentals.**

QUINES HABILITATS NECESITEM PER LES NOSTRES INTERVENCIONS?

Habilidades interpersonales

- Resiliencia
- Responsabilidad individual
- Compromiso
- Motivación
- Curiosidad
- Autodisciplina
- Autorreflexión
- Confianza en uno mismo

Competencias sociales

- Empatía
- Capacidad de integración
- Capacidad de comunicación
- Capacidad de aceptar las críticas
- Conocimiento de la naturaleza humana
- Capacidad para trabajar en equipo
- Forma de interactuar

Habilidades metódicas

- Habilidades analíticas
- Capacidad de organización
- Técnicas de presentación
- Resolución de problemas
- Resistencia al estrés
- Saber desenvolverse con los nuevos medios

Fuente imagen: <https://www.ionos.es/startupguide/productividad/soft-skills/>

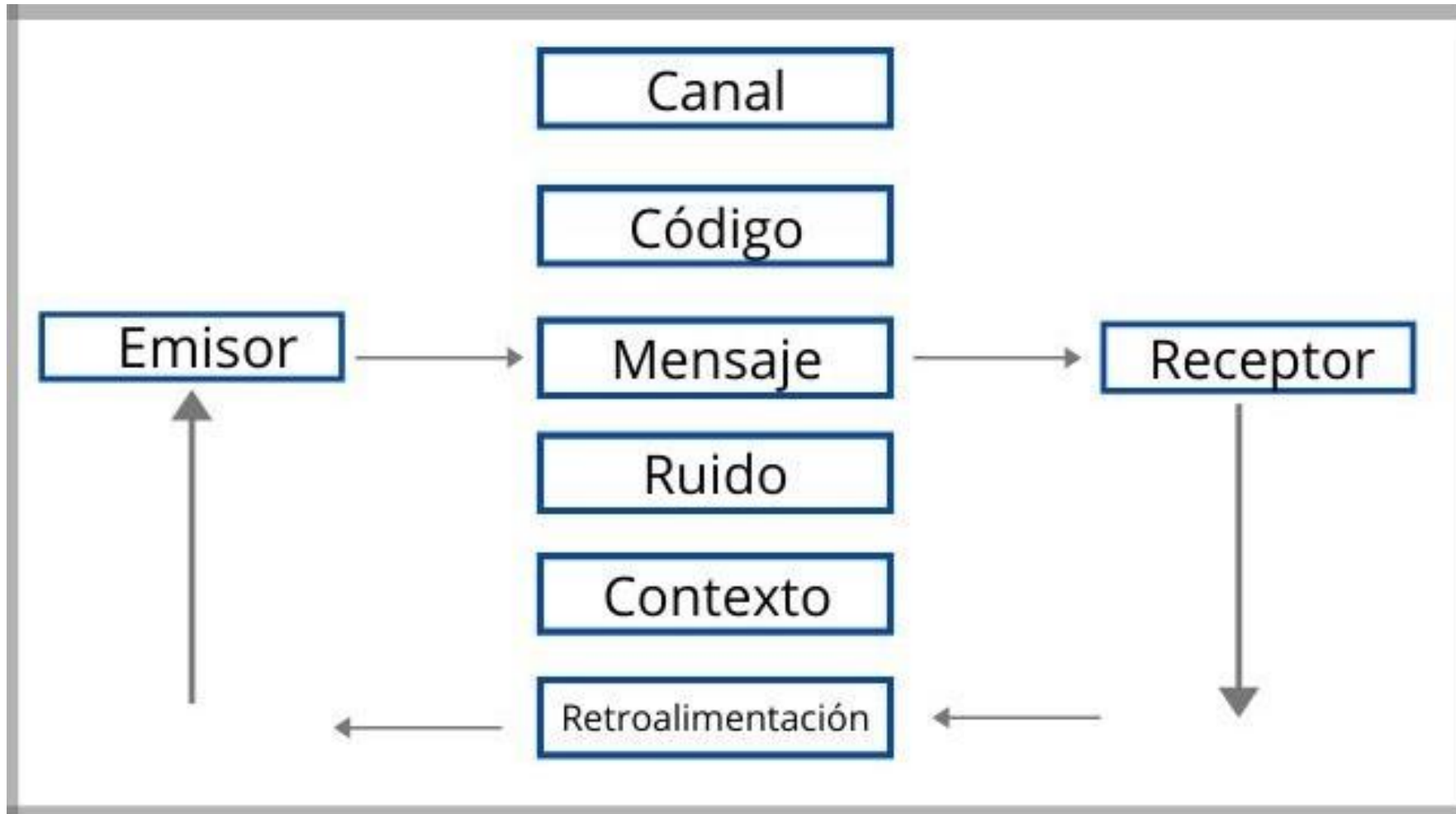
QUINES HABILITATS DE COMUNICACIÓ SERAN IMPORTANTS?

- **Escolta activa:** atendre no solament al que la persona diu, sinó també als sentiments, idees o pensaments que expressa. *Des d'on em parla aquesta persona? Què està sentint/pensant al comunicar-se amb mi?*
- **Empatia:** posar-nos al lloc de l'altra persona, ens ajuda a l'hora d'enviar un missatge més clar i més efectiu. *Què necessita? Com puc satisfer la seva necessitat?*
- **Validació emocional:** és acceptar i donar per vàlid allò que l'altra persona està sentint, tant si estem d'acord o no amb el seu punt de vista o els sus sentiments.

QUINES HABILITATS DE COMUNICACIÓ SERAN IMPORTANTS?

- **Respecte:** Les persones estan més obertes a comunicar-se si mostrem respecte cap a elles.
- **Llenguatge no verbal:** La postura corporal, el contacte visual o els gestos també comuniquen. *En els demés i en mí mateix@ quan comunico.*
- **Llenguatge verbal:** és necessari explicar les coses amb **claredat**, utilitzar **exemples** concrets i en expressar correctament el que volem transmetre. Premisa: MENYS ÉS MÉS. Repetir i resumir cada cert temps.

PROCÉS DE COMUNICACIÓ

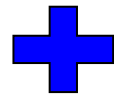


Fuente de imagen: <https://www.significados.com/elementos-de-la-comunicacion/>

PROCÉS DE COMUNICACIÓ: NO ÉS NOMÉS EL QUE “DIEM”.

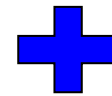
CONDUCTA VERBAL

“El que diem”



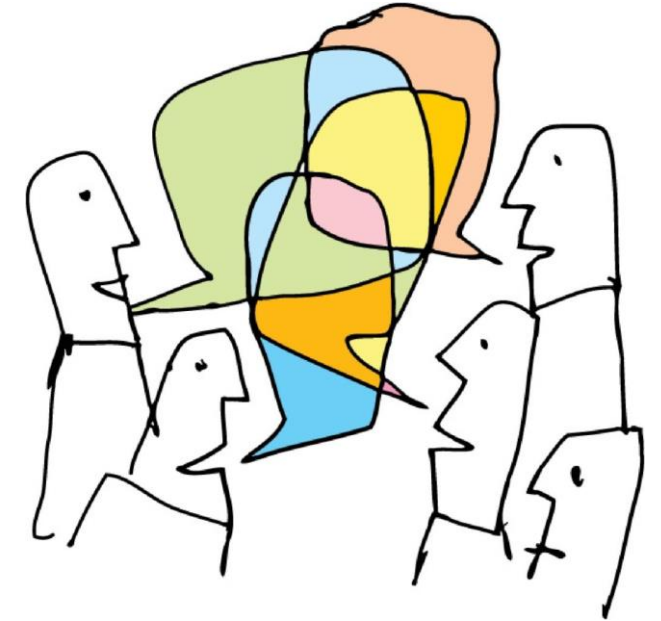
CONDUCTA PARAVERBAL

“Com ho diem”



CONDUCTA NO VERBAL

“Com actuem”



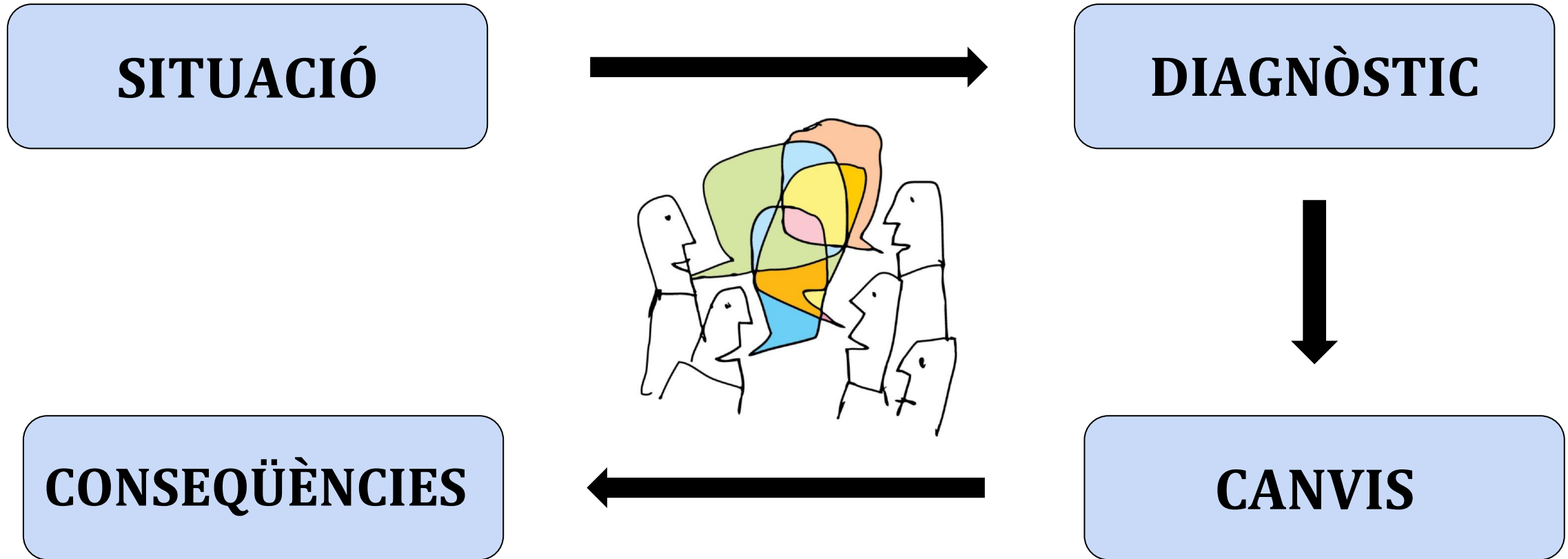
QUINES EINES PODEN SERVIR-ME PER COMUNICAR DE FORMA EFICIENT I ASSERTIVA?

- Conducta **NO Verbal**: Somriure telefònic, postura erguida, gestos fermes, mans i postura relaxada. Mirar als ulls**, escolta activa.
- Conducta **Verbal**: Ús de missatges “Jo”. *“Penso que...”, “Crec que...”, “Perquè no fem...”*. Reforzar : *“Estic d’acord...”, “Em sembla perfecte...”*. Parafrasejar.
- Conducta **Paraverbal**: Regular la veu, parla fluïda, respectar les pauses i silencis, no interrompre a la persona, entonació agradable.

QUÈ ÉS LA COMUNICACIÓ EFECTIVA?

- És aquell procés de comunicació on transmetem un missatge, de forma clara i sense que això generi dubtes a qui ens escolta/llegeix.
- La importància de l'**ASSERTIVITAT** en la comunicació efectiva.
 - Sempre manté l'**equilibri**: es tracta de comunicar de manera clara i objectiva el nostre punt de vista, els nostres desitjos o els nostres sentiments, amb honestedat i respecte, sense menyscabar, ofendre o ferir a l'altre o a les seves idees o opinions.
 - La assertivitat és una gran habilitat, que s'associa a la Intel·ligència emocional.

EINA PER COMUNICAR DE MANERA ASSERTIVA EN LES INTERVENCIONS.



Adaptació proposada Dr. José Antonio García Higuera

I COM ENS RELACIONEM/COMUNIQUEM AMB NENS I NENES EN ELS COOLKIDS?

- **Saber Escoltar.** Si el/la nen/a percep que està sent escoltat/da, es sentirà atès/a. (Mira'l als ulls, assenteix mentres parla, estigues atent al que diu, no interrompis, sonriu-li...)
- Cuida la teva comunicació no verbal. (**Actitud positiva**)



Fuente: <https://educayaprende.com/comunicacion-efectiva/>
Fuente imagen: <http://tusimagenesde.com/>

I COM ENS RELACIONEM/COMUNIQUEM AMB NENS I NENES EN ELS COOLKIDS?

→ Saber parlar amb ell@s.

- ◆ Abans de parlar, reflexiona. Recorda quan tenies la seva edat i **posa't al seu lloc**. Reflexiona les teves paraules i adequa-les al seu nivell de comprensió.
- ◆ Lxs nenxs **pensen “de manera concreta”** (“¡¡Porta't bé!!” ¿I això, què és...?)
- ◆ **Busca la seva atenció**: Jocs, col·locar-nos a la seva altura.
- ◆ Parla amb ell@s i no a ell@s, és a dir, no centris la comunicació en tu.
- ◆ Fes **preguntes obertes** (les que no es responen amb un sí o un no), como ara: explica'm.... què penses de...?
- ◆ **Respon de manera clara i directa** a les seves preguntes.
- ◆ Utilitza els **missatges JO** en comptes dels missatges TU. En comptes de dir “tu et portes malament” ... intenta dir “Jo em sento preocupat per...”
- ◆ Dóna importància a lo positiu, intenta **fer servir paraules positives** com ara bé, genial, endavant.
- ◆ Evita ordenar, rebutjar, manar, criticar o jutjar.

Font: <https://educayaprende.com/comunicacion-efectiva/>

EN RESUM... COM ENS ACOSTEM A LES PERSONES USUÀRIES?

- RESPECTE
- SENSE ESTEREOTIPS NI PREJUDICIS
- ESCOLTA ACTIVA
- LENGUATGE CLAR I ASSERTIU.
- NO HO SABEM TOT. I NO PASSA RES.
- I, SOBRE TOT: NO FEM MIRACLES! (CONÈIXER LES NOSTRES PRÒPIES LIMITACIONS, ENS PROTEGEIX A NOSALTRES I ALS DEMÉS).



QUINA ÉS LA TEVA TASCA COM A VOLUNTARI@?

- ◆ **PREVI** A LA INTERACCIÓ (FORMACIÓ, CALMA, SEGURETAT)
- ◆ **DURANT** LA INTERACCIÓ (HABILITATS DE COMUNICACIÓ)
- ◆ **DESPRÉS** DE LA INTERACCIÓ (AVALUACIÓ, CELEBRACIÓ)



Llei Orgànica de Protecció de Dades i el Reglament General de Protecció de Dades

- La Llei Orgànica de Protecció de Dades (LOPD) Personals, 15/1999 del 13 de desembre, otorga un marc legal a la Directiva 45/96 de la Comunitat Europea.
- Des del 25 de maig de 2018 es començà a aplicar el Reglament Europeu de Protecció de Dades (RGPD).
- Temes principals: consentiment explícit, tipus de dades, protecció de les dades, etc.

Llei Orgànica de Protecció de Dades i el Reglament General de Protecció de Dades

Principis:

- Licitud, lleialtat i transparència
- Limitació de la finalitat
- Minimització de dades
- Exactitud
- Plaç de conservació
- Integritat y Seguretat
- Responsabilitat proactiva
- Drets ARCO-POL: Accés, Rectificació, Cancelació y Oposició. Portabilitat, Oblit i Limitació.

Llei Orgànica de Protecció de Dades i el Reglament General de Protecció de Dades

- Les **dades de caràcter personal** permeten establir la identitat d'una persona
- Hi ha varis tipus de dades que poden ser identificatives (nom, cognoms, número del DNI), referits a la situació laboral, financera, etc.
- També estan les **categories especials de dades**, com ho són: salut, origen ètnic o racial, opinions polítiques, conviccions religioses o fisiològiques, o afiliació sindical, així com el tractament de dades genètiques, biomètriques, així com les relatives a la vida sexual o orientació sexual. Temes penals. Molt Important: No recollirem ni conservarem cap d'aquestes dades.

Llei Orgànica de Protecció de Dades i el Reglament General de Protecció de Dades

Consentiment informat i explícit (usar els formularis) on es recull:

- Tractament de les dades
- Ús d'imatge
- Ús responsable de les dades
- Particular atenció a no recollir dades de categories especials

VOLUNTARIAT

- **Què significa ser voluntari/a a ABD?**

El voluntariat és la pedra angular d'ABD.

És **cooperació, empatia i emoció**, ens transforma i construeix una societat més justa i més cooperativa. Sense l'entusiasme i l'energia de les persones voluntàries no podríem acompanyar cada dia milers de persones en situació de vulnerabilitat.

- **Quina documentació et demanarem?**
 - Certificat de delictes sexuals negatiu (perquè estaràs en contacte amb nens/menors d'edat).
- **Quina documentació signaràs amb nosaltres?**
 - Signatura de l'expedient de voluntariat.
 - Signatura de declaració responsable.
 - Signatura del pacte de voluntariat.
 - Lliurament de documentació de drets i deures de la persona voluntària.

<https://abd.org/voluntariado/>

LLei 1/2015, de 24 de febrer, del Voluntariat

- La llei té per objectiu promoure i enfortir el voluntariat, així com crear el marc idoni perquè les relacions que puguin establir-se entre els destinataris de les activitats de voluntariat, els voluntaris, les organitzacions de voluntariat i les Administracions públiques contribueixin de manera òptima al benestar social.
- En allò que us correspon; la llei té intenció d'afavorir la llibertat dels voluntaris i les persones que ajuden o donen suport, per participar en activitats de voluntariat.

LLei 1/2015, de 24 de febrer, del Voluntariat

Drets del voluntari

- Acordar lliurement amb l'organització de voluntariat els continguts i les condicions de l'activitat de voluntariat, així com els canvis que es puguin produir en relació amb aquesta.
- Ser assegurat contra els riscos d'accident i malaltia, així com per danys i perjudicis causats a tercers, derivats directament de l'exercici del voluntariat.
- A que la seva activitat sigui certificada, per l'organització de voluntariat, mitjançant document que serveixi com a certificació de les activitats realitzades i de les capacitats adquirides.

LLei 1/2015, de 24 de febrer, del Voluntariat

Deures del voluntari

- Complir els continguts i les condicions de l'activitat acordats lliurement amb l'organització de voluntariat.
- Respectar els drets i les llibertats dels qui són destinataris de les activitats de voluntariat.
- Guardar, quan escaigui, confidencialitat de la informació rebuda i coneguda en el desenvolupament de la seva activitat voluntària.



Raising summer energy poverty awareness
to reduce cooling needs

www.cooltorise.eu
www.ecoserveis.net

 twitter.com/COOLtoRISE

 facebook.com/cooltorise

 linkedin.com/in/cooltorise-project-b2a453223



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under the Grant Agreement No 101032823

