

Modul KOM: Kommunikation und Gesprächsführung

KOM.1 Material zu diesem Modul

TeilnehmerInnenskript:	ja
Arbeitsblätter:	nein
Powerpointpräsentation:	nein
Sonstiges:	

KOM.2 Lernziele

Zentrales Ziel ist es, dass die TeilnehmerInnen aufgrund der angebotenen inhaltlichen Inputs und Übungseinheiten in der Lage sind, ein Beratungsgespräch zum Thema Energiesparen im Haushalt zu organisieren, erfolgreich durchzuführen und zu dokumentieren.

Die Inhalte zum Thema Kommunikation und Beratung sind in drei Blöcke gegliedert: *Grundlagen der Kommunikation, Regeln und Methoden der Gesprächsführung* sowie *Grundlagen und Ablauf einer Beratung* inkl. dem Thema *Selbstkompetenz*.

Lernziel des Teilmoduls *Grundlagen der Kommunikation*: Die KursteilnehmerInnen lernen die Grundprinzipien und Funktionsweisen der zwischenmenschlichen Kommunikation kennen und wenden diese auf ihre Tätigkeit als EC an.

Lernziel des Teilmoduls *Regeln und Methoden der Gesprächsführung*: Die KT sollen die Regeln/Methoden einer erfolgreichen Gesprächsführung kennen und bei Energiechecks anwenden können.

Ziel des Teilmoduls *Grundlagen und Ablauf einer Beratung* inkl. dem Thema *Selbstkompetenz*: Die KT kennen die Struktur und den Ablauf einer Beratung sowie beratungsspezifische Gesprächstechniken und können das Gelernte bei Energiechecks gezielt anwenden. Sie sind in der Lage, kritische Beratungssituationen zu erkennen und unter Bedachtnahme auf ihr eigenes Wohl darauf professionell zu reagieren.

KOM.3 Vorbereitende Arbeiten

Der Arbeitsbereich ist dadurch gekennzeichnet, dass in hohem Ausmaß das praktische Üben über die theoretische Wissensvermittlung gestellt wird. Fiktive Beratungen, Rollenspiele, etc. sollten nach Möglichkeit in einer realistischen Umgebung stattfinden. Diese kann, sofern es die konkrete Situation und die Bereitschaft der KT erlaubt, auch direkt in deren Wohnung sein.

Alternativ gibt es eventuell auch im Gebäude der Schulung Küchen, oder wohnzimmerähnlich möblierte Aufenthaltsräume, die für diesen Zweck genutzt werden können. Für eine Übung werden unter Umständen vorbereitete Persönlichkeitsprofile benötigt. Dabei handelt es sich um eine Liste von persönlichen Eigenschaften fiktiver Personen (Grundlagen der Beratung, Übung 3, siehe KOM.5.3).

Benötigte Materialien: Moderationskärtchen, Flip-Chart-Papier, Stifte

KOM.4 Inhaltliches

Übersicht:

KOM.4.1 Grundlagen der Kommunikation

KOM.4.1.1 Verbale und nonverbale Kommunikation

KOM.4.1.2 Die vier Seiten einer Nachricht (nach F. Schulz von Thun)

KOM.4.1.3 Drei Ebenen der Kommunikation (Transaktionsanalyse nach Eric Berne)

KOM.4.2 Gesprächsführung

KOM.4.2.1 Methoden der Gesprächsführung

KOM.4.2.2 Gesprächsbegleitende Ziele

KOM.4.3 Grundlagen der Beratung

KOM.4.3.1 Beratungsmodelle

KOM.4.3.2 Weitere Voraussetzungen für eine gelungene Beratung

KOM.4.3.3 Ablauf eines Energiechecks

KOM.4.3.4 Selbstkompetenz

KOM.4.1 Grundlagen der Kommunikation

Definition: Unter Kommunikation versteht man den Austausch und die Vermittlung jeglicher Art von Information.

KOM.4.1.1 Verbale und nonverbale Kommunikation

Kommunikation findet in zwei unterschiedlichen Formen statt

- *verbale Kommunikation:*
Menschen sprechen miteinander. Diese Form der Kommunikation ist in der Regel beabsichtigt und zumeist geht es dabei um Inhalte (Sachebene)

- *nonverbale Kommunikation:*

Sie umfasst alle anderen Formen der Kommunikation zwischen zwei oder mehr Personen (Körpersprache, Gesten, Blick, Stimme, ...). Sie ist meist unbeabsichtigt und betrifft stärker die Ebene der emotionalen Beziehung zwischen den beteiligten Personen und lässt Rückschlüsse auf die Gefühlsbefindlichkeit der/des Einzelnen zu.

In Gesprächen sind in der Regel die nonverbalen Botschaften mächtiger. Sie werden auch als wichtiger angesehen, wenn verbale Botschaften nicht eindeutig sind oder nicht mit nonverbalen Signalen übereinstimmen. Vor allem die Körpersprache spielt in der nonverbalen Kommunikation eine entscheidende Rolle. Nonverbale Signale können immer das gleiche bedeuten oder aber abhängig von der jeweiligen Situation unterschiedlich gedeutet werden.

Beispiele:

Widersprüchliche Botschaft: Sie sagen zwar, dass Sie gerne gekommen sind, schauen die Klientin / den Klienten dabei aber nicht an.

Situationsabhängige Botschaft: Verschränkte Arme können unterschiedlich gedeutet werden, beispielsweise als eine Reaktion auf Kälte oder im Sinne von „Na, schauen wir mal, was die Person von mir will!“

Situationsunabhängige Botschaft: Mit dem Finger seitlich an die Stirn tippen.

KOM.4.1.2 Die vier Seiten einer Nachricht (nach F. Schulz von Thun)¹

Jede Nachricht hat eine/n SenderIn und eine/n EmpfängerIn.

Jede Nachricht hat auch vier verschiedene Seiten oder Inhalte:

- | | |
|---------------------|---|
| - Sachinhalt | Worüber wird informiert? |
| - Selbstoffenbarung | Was erzählt der/die SenderIn von sich? |
| - Beziehung | Was hält der/die SenderIn von dem/der EmpfängerIn? Wie stehen sie zueinander? |
| - Appell | Was will der/die SenderIn von dem/der EmpfängerIn haben? |

Die Kommunikation wird dadurch verkompliziert, dass nur der/die SenderIn weiß, welche Botschaft er/sie vermitteln will. Diese muss vom dem/der EmpfängerIn entschlüsselt werden. Dabei spielen dessen/deren Lebenserfahrungen und seine/ihre derzeitige Situation eine entscheidende Rolle. Der/die EmpfängerIn entscheidet sich meist für bestimmte Aspekte der Nachricht, die nicht mit denen identisch sein müssen, die der/die SenderIn betonen möchte. In

¹ Schulz von Thun, Friedemann (1981): Miteinander reden 1 - Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der Kommunikation. Rowohlt, Reinbek.

der Praxis eines Energiechecks ist beispielsweise beim Betrachten der Abrechnungen (siehe Modul 10) besonders wichtig, die Höhe des Verbrauchs in Kilowattstunden einzuschätzen um sie in Relation zu vergleichbaren Haushalten setzen zu können. Es ist wiederholt vorgekommen, dass auf die Bitte „Jetzt würde ich mir gerne mal Ihre Stromabrechnung (oder Heizkostenabrechnung) ansehen“ als erstes verschiedene Mahnungen und Nachzahlungsaufforderungen präsentiert wurden. Die KlientInnen nahmen dabei wie selbstverständlich an, dass nun über ihre aktuellen Zahlungsschwierigkeiten gesprochen würde...

Bei einer professionellen Gesprächsführung sind alle vier Seiten einer Botschaft zu berücksichtigen. Häufiges Rückfragen oder Spiegeln (Wiederholen der Aussage des Gegenübers; vgl. KOM.4.2 Gesprächsführung) hilft am besten bei der Vermeidung von Missverständnissen.

KOM.4.1.3 Drei Ebenen der Kommunikation (Transaktionsanalyse nach Eric Berne)²:

Dieses Kommunikationsmodell beruht auf der Grundannahme, dass es drei *Ich-Zustände* gibt, die zugleich drei unterschiedliche Gesprächsebenen definieren.

Eltern-Ich	(tadelnd, bevormundend, anschaffend; fürsorglich)
Erwachsenen-Ich	(respektvoll, sachlich, objektiv)
Kind-Ich	(uneinsichtig, trotzig, unsicher; kreativ, neugierig)

Zwischen diesen Ebenen wird je nach Gespräch und innerhalb eines Gespräches gewechselt. Man unterscheidet daher folgende Transaktions- bzw. Kommunikationsformen:

Komplementäre Transaktion: Kommunikationspartner sprechen auf der gleichen Ebene miteinander oder eine Person spricht einer der Ebenen an, auf der auch geantwortet wird.

Gekreuzte Transaktion: Eine Person spricht eine Ebene an, die andere Person antwortet aber nicht auf derselben.

Verdeckte Transaktion: Diese tritt sehr häufig in Gesprächen auf. Dabei sind mehrere Ebenen / Ich-Zustände beteiligt, von denen nur zwei erkennbar/offensichtlich sind. Andere werden meist nur im Tonfall oder in nonverbaler Form ausgedrückt.

In Beratungsgesprächen ist es wichtig, die Kommunikation dahingehend laufend zu analysieren. Der Idealfall eines Beratungsgesprächs findet in Form einer komplementären Transaktion statt.

² Berne, E. (1970): Spiele der Erwachsenen. Psychologie der menschlichen Beziehungen. Rowohlt, Reinbek.

KOM.4.2 Gesprächsführung

Definition: Ein Gespräch ist eine zeitlich begrenzte Abfolge von sprachlichen Äußerungen, die dialogisch ausgerichtet ist und eine thematische Orientierung aufweist.

KOM.4.2.1 Methoden der Gesprächsführung

Anmerkung: Die folgenden Ausführungen sind mit „Sie-Anreden“ formuliert und richten sich somit bereits an die KT.

Jedes Gespräch hat eine sachliche, am Thema orientierte und eine emotionale Seite. Erstere bezieht sich auf das Gesprächsziel – beispielsweise Menschen zu motivieren und mit Wissen zu versorgen, wie sie Energie sparen können –, letztere auf das persönliche Befinden – *Wie geht es mir beim Gespräch? Finde ich meinen Gesprächspartner sympathisch/vertrauenswürdig?*, etc. Die Möglichkeiten, ein Gespräch zu gestalten oder den Gesprächsverlauf bewusst zu beeinflussen, lassen sich daher – wenngleich eine präzise Unterscheidung schwierig ist – in zwei Gruppen einteilen. Zum einen gibt es sprachliche *Techniken*, zum anderen *Regeln* der zwischenmenschlichen Kommunikation, die berücksichtigt werden müssen. Zusätzlich sind auch Faktoren zu beachten, die die beteiligten Personen und das Umfeld des Gesprächs betreffen (erster Eindruck, Ort und Zeitpunkt des Gesprächs, ...).

In der Folge werden als eine Art „Werkzeugkasten“ verschiedene Techniken und Regeln der erfolgreichen Gesprächsführung vorgestellt und erläutert.

Kurze Aussagen, Viel-RednerInnen stoppen

- Schon nach etwa 30 Sekunden beginnt die Aufmerksamkeit von ZuhörerInnen zu sinken. Daher ist es entscheidend, das Wichtigste immer zuerst zu sagen.
- Informationen in langen Sätzen mit vielen Worten (Faustregel: 13 Worte sind genug!) werden schlecht verstanden und gemerkt.
- Kurze Pausen (Atempausen) zwischen den Sätzen erhöhen die Aufmerksamkeit.
- Die wichtigsten drei Punkte zu einem Thema (z.B. Wassersparen) sind genug.
- Eine Aufzählung aller Möglichkeiten verwirrt mehr als sie hilft.
- Um bei einem Energiecheck nicht in Zeitnot zu geraten ist es ratsam, KlientInnen die viel und lange reden, höflich aber bestimmt in ihrem Rededrang zu bremsen.

Klare, bildhafte Sprache verwenden

- Verwenden Sie so wenige Fremdworte und Fachbegriffe wie möglich.
- Versuchen Sie, Beispiele, Vergleiche und Bilder aus dem Alltag zu benutzen („Das ist so ähnlich wie ...“) um komplizierte Sachverhalte zu erklären.
- Hilfreich können auch kleine Skizzen sein, die Sie spontan auf Papier zeichnen.

Offene Fragen stellen

Um bei GesprächspartnerInnen nicht den Eindruck hervorzurufen, in eine Interview- oder Verhörsituation geraten zu sein, ist es wichtig, immer wieder offene Fragen einzusetzen. Das sind Fragen, die KlientInnen einladen, mehr zu erzählen. Häufig beginnen diese Fragen mit „Was ...?“, „Wie ...?“, etc. und können nicht kurz mit „ja“, „nein“ oder einer Zahl beantwortet werden³. Diese Fragen bringen Gespräche in Fluss und können auch ungefragte, aber wichtige Informationen liefern.

Aktives Hinhören / Nachfragen

Fragen zu stellen dient nicht nur der Informationsbeschaffung sondern hilft auch, ein genaueres Bild des Gesagten zu bekommen und sicher zu stellen, dass Sie alles richtig verstanden haben. Zudem signalisiert aktives Nachfragen Ihr Interesse an Ihren KlientInnen und deren Situation, was beim Aufbau einer vertrauensvollen Gesprächsbeziehung hilfreich ist.

Formulieren von Ich-Botschaften / persönliche Aussagen

Halten Sie Ihre persönliche Meinung und Erfahrung nicht verborgen. Erzählen Sie, wie Sie bestimmte Energiesparmaßnahmen durchgeführt haben und welche Schwierigkeiten oder Erfolge Sie dabei hatten. Solche Aussagen fördern die Offenheit Ihrer Gesprächspartnerin / Ihres Gesprächspartners.

Zusammenfassen

Versuchen Sie, mehrmals im Verlauf des Beratungsgesprächs das bisher Gesagte zusammenzufassen. Verwenden Sie dabei nach Möglichkeit auch Formulierungen und Aussagen Ihrer KlientInnen.

Spiegeln

³ Auch Fragen, die mit „Warum...“ beginnen sind offene Fragen, sie bringen die antwortende Person jedoch leicht in die Position, sich rechtfertigen zu müssen und verhindern damit ein partnerschaftliches Beratungsgespräch (vgl. KOM.4.3 Grundlagen der Beratung)

Unter Spiegeln versteht man eine Gesprächstechnik, bei der der/die ZuhörerIn das Gesagte ohne eigene Interpretation zu wiederholen versucht. Damit erfährt die ursprünglich sprechende Person, wie und ob das Gesagte richtig verstanden wurde. Diese Technik ist eng mit dem aktiven Zuhören verbunden. *Beispiel:*

Aussage: „Unsere Wohnung ist so warm. Ich drehe auch im Winter die Heizkörper nicht auf.“

Spiegeln: „Sie drehen auch im Winter die Heizkörper nicht auf.“

Neu-/Umformulieren von Aussagen

Wenn Sie nicht sicher sind, was Ihr/e KlientIn sagen will, versuchen Sie diese Aussage/Information nochmals mit anderen Worten wiederzugeben und fragen Sie, ob Sie das so richtig verstanden haben.

Konkretisieren

Für Ihre Beratungstätigkeit besonders wichtig ist es, möglichst konkrete Informationen zu bekommen. Versuchen Sie daher, allgemeine oder unbestimmte Aussagen Ihrer KlientInnen durch Nachfragen in präzise Informationen umzuwandeln. *Beispiel:* „Sie lüften jeden Tag in der Früh und nachdem Sie von der Arbeit heimgekommen sind.“ statt „Ich lüfte eh dauernd.“

Trennen von Fakten und Interpretation

Überprüfen Sie im Laufe eines Beratungsgesprächs aufmerksam, ob nicht Vorurteile oder bestimmte Bilder, die Sie im Kopf haben, dazu führen, dass Sie Informationen anders verstehen, als sie von der anderen Person gemeint sind.

Positives hat Vorrang

Heben Sie zuerst immer das Positive hervor (Was wurde bereits erreicht? Was läuft gut?) und kommen Sie erst danach darauf zu sprechen, wo noch Verbesserungen möglich oder notwendig sind. Sprechen Sie immer von *Zielen und Lösungen*, die gemeinsam erreicht werden können, und nicht von *Problemen*. Fragen Sie Ihre KlientInnen immer auch, was oder wen sie brauchen würden, um das gewünschte Ziel zu erreichen.

Wertschätzung

Das Verhalten von Menschen ist im Normalfall nicht unlogisch oder falsch. Vermeiden Sie daher tadelnde Bemerkungen oder Fragen danach, warum denn Ihr/e KlientIn auf eine bestimmte Weise handelt. Wird beispielsweise auch im Winter die Balkontür immer einen Spalt breit offen gelassen, damit die Katze nach draußen kann, ist dies ein begründetes Handeln des Klienten / der Klientin.. Es liegt an Ihnen, zu erläutern, welchen Sinn die von Ihnen vorgeschlagenen Verhaltensänderungen haben können.

Empathie und Authentizität

Versuchen Sie, die Gefühle und Sorgen Ihres Klienten / Ihrer KlientIn nachzuvollziehen ohne diese bedingungslos gut oder berechtigt zu finden. Sagen Sie auch, wenn Sie anderer Meinung sind. Kritische Distanz ist für erfolgreiche Beratungsgespräche sehr wichtig.

KOM.4.2.2 Gesprächsbegleitende Ziele

Partnerschaftliche Einstellung

Der Energieverbrauch und das damit verbundene Verhalten Ihrer KlientInnen ist „von außen“ – zum Beispiel durch eine Beratung – nicht automatisch veränderbar. Jede Person muss selber für sich die Sinnhaftigkeit eines geänderten Verhaltens einsehen. Bei einem erfolgreichen Energiecheck sind also KlientIn und EC als Team aufeinander angewiesen. Für die/den EC ist es besonders wichtig zu versuchen, das Verhalten der KlientInnen nachzuvollziehen.

Ziele des Gesprächs nicht aus den Augen verlieren

Ein Energiecheck ist keine Plauderei bei Kaffee und Kuchen sondern ein zielgerichtetes Gespräch. Bleiben Sie daher bei allem berechtigten Smalltalk (Kinder, Urlaub, unmögliche Nachbarn, ...) aufmerksam auf das Ziel des Energiechecks konzentriert.

KOM.4.3 Grundlagen der Beratung

Definition: Beratung ist ein von dem/der Berater/in nach methodischen Gesichtspunkten gestalteter kommunikativer Prozess (ein Gespräch mit einer speziellen thematischen Orientierung) zur Erreichung eines Ziels. Im konkreten Fall ist dies die Reduktion und Optimierung des Energieverbrauchs. Es handelt sich dabei um eine qualifizierte Dienstleistung. Dabei werden die eigenen Bemühungen der Ratsuchenden durch Wissenstransfer und Motivationsarbeit unterstützt bzw. ihre Kompetenzen zur Zielerreichung/Problemlösung gesteigert.

Beratung ist eine soziale Interaktion/Kommunikation zwischen BeraterIn und Ratsuchender/m mit dem Ziel, Hilfe und/oder Information anzubieten sowie Einstellungen und Verhalten zu verändern. Beratene/r und BeraterIn agieren dabei gleichberechtigt und eigenständig.

Ziele einer Beratung:

- Informationsdefizit beseitigen
- Entscheidungs- und Problemlösungsverhalten verbessern

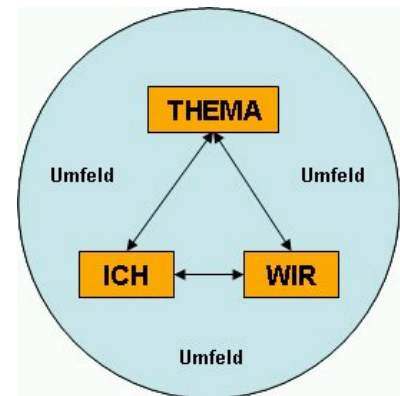
- Veränderung von Einstellungen und Verhaltensweisen
- Aktivierung und Motivation

KOM.4.3.1 Beratungsmodelle

Neben dem klassischen Beratungsmodell, das lediglich über die Weitergabe von Informationen und Tipps definiert ist, gibt es eine Fülle von modernen Ansätzen in der Beratung. Viele der im Folgenden, bzw. im Abschnitt KOM.4.2 angeführten Regeln und Methoden sind aus dem Modell der *Beratung als themenzentrierte Interaktion* und der Idee von *Beratung als systemischem Prozess* hergeleitet.

Beratung als themenzentrierte Interaktion

Dieses Modell geht davon aus, dass jede Form der Interaktion aus vier Elementen besteht: der einzelnen Person, dem sozialen Gegenüber (BeraterIn), dem Thema und dem Umfeld dieser Konstellation. Erfolgreiche Beratung basiert darauf, dass alle 4 Elemente gleichwertig berücksichtigt werden. Störungen kommen zumeist aus dem sozialen, ökonomischen und emotionalen Umfeld und sind vorrangig zu behandeln. Wenn beispielsweise die Kinder schreien, muss sich zuerst ihnen zugewandt werden, bevor die Beratung weitergehen kann; wenn finanzielle Not das Hauptproblem einer Familie ist, kann diese nicht ignoriert werden, um alle direkt energierelevanten Fragen abzuarbeiten.



Systemische Beratung

Der Ansatz der systemischen Beratung geht von den folgenden, auch für Energieberatungen wichtigen Punkten aus: Menschen tun in einer konkreten Situation immer genau das, was ihnen aktuell als am sinnvollsten erscheint. Ihre Entscheidungen als richtig oder falsch zu bewerten ist daher nicht zielführend. Die systemische Beratung geht von zirkulären Prozessen aus. Ein einfaches Ursache-Wirkung-Schema kann menschliches Verhalten nicht erklären. Jede Auswirkung menschlichen Verhaltens ist zugleich Ausgangsbasis für weitere Entscheidungen. Menschliches (Entscheidungs-)Verhalten ist von außen kaum veränderbar. Jeder Mensch muss selbst einen Sinn in seinem geänderten Verhalten finden – nur dann wird er Verhaltensweisen freiwillig ändern. Daher sind die Auswirkungen einer Beratung nie selbstverständlich und gesichert. Konkret bedeutet das für ein Beratungsgespräch:

- Lösungs- und zielorientiertes Herangehen statt Problemorientierung („Was wäre ein konkretes Ziel für das nächste Jahr?“; „Wie können Sie dahin kommen?“ ...)
- Ressourcenorientierung („Was brauchen Sie um ...?“; „Wer kann Ihnen dabei helfen? Wo hat (es) schon funktioniert?“).
- Verhaltensfragen statt Situationsfragen („Was tun Sie, wenn ...?“ statt „Sind Sie ..., haben Sie ...?“)
- Warum-Fragen sind zu vermeiden. Sie bringen die antwortende Person in die Position, sich rechtfertigen zu müssen und verhindern damit ein partnerschaftliches Beratungsgespräch.
- Hinterfragen von Formulierungen der Beratenen, die sich damit eine passive Rolle zuschreiben. Man kann diese Sprachwendungen auch als „Opferwörter“ bezeichnen. Dazu zählen: „immer ...“, „ich sollte, aber ...“, „wenn nur ...“, „kann nicht weil ...“.
- Offene Fragen („Wo...?“, „Was...?“) führen auch zu offeneren Gesprächen als Fragen, die nur mit ja/nein beantwortet werden können.
- Paradoxe Fragen als Einladung zum kreativen Phantasieren (Strom sparen durch Verzicht auf Kochen? ...)

KOM.4.3.2 Weitere Voraussetzungen für eine gelungene Beratung

Folgende Regeln sollten in einer Beratung beachtet werden:

- Schaffung einer angenehmen Atmosphäre/eines angenehmen Umfeldes (soweit möglich, z.B. kein laufendes TV-Gerät während des Energiechecks)
- Methodisches Vorgehen in der Gesprächsführung
- Gutes Informationsangebot (interessante, realisierbare Vorschläge, die die individuelle Situation berücksichtigen)
- Gute Organisation und Dokumentation

Wertehaltungen in der Beratung:

- Achtung der individuellen Person
- Achtung der Entscheidungsfreiheit
- Gegenseitiges Vertrauen und Wohlbefinden
- Sachlichkeit
- Verlässlichkeit (Beachtung getroffener Vereinbarungen)
- Beachtung der eigenen Grenzen
- Abgrenzung bei unzumutbaren Anforderungen (siehe Selbstkompetenz)

Praktische Tipps:

- Wichtigste Botschaften zu einem Thema in den ersten 30 Sekunden anbringen
- Keine Monologe
- Nicht mehrere Themen gleichzeitig besprechen
- Höchstens 3 Argumente auf einmal aufzählen
- An das zuletzt Gesagte anknüpfen
- Gegenseitiges Verständnis sichern: Rückmeldung geben und Nachfragen
- Ratsuchende beim Namen nennen
- Vom Allgemeinen zum Persönlichen
- Mit Positivem beginnen, erst dann zu Verbesserungen kommen
- Bildhafte Beschreibungen einsetzen
- Widerstände und Konflikte ansprechen

KOM.4.3.3 Ablauf eines Energiechecks

Idealtypisch verläuft jeder Energiecheck klar strukturiert ab. Diese Struktur wird auch durch die vorgegebenen Beratungsprotokolle (vgl. Modul 16) unterstützt.

1. Vorbereitung:

Jede Energieberatung beginnt bereits im Vorfeld des eigentlichen Beratungsgesprächs. Hierzu gehören:

- Terminvereinbarung (Datum, kurze Information über Dauer und Ablauf des Energiechecks), Ort/Anfahrtsweg und Fahrzeit planen.
- Vorbereitung der erforderlichen Unterlagen durch den/die EC (vgl. Modul 16).
- Hinweis an den Klienten / die Klientin (am Telefon), welche Unterlagen – vor allem Energieabrechnungen – bereit liegen sollten.
- Aufmerksame Beobachtung vor Betreten der Wohnung (wie alt ist das Haus? Ist es (thermisch) saniert? Lage der Wohnung im Gebäude ...).

2. Gesprächseinleitung:

Begrüßung (EC nennt eigenen Namen und Organisation)

3. Erklärungsphase:

Der Klientin / dem Klienten den Grund des Besuchs nochmals darstellen: *Wieso bin ich hier?, Von wem komme ich?, Was tun wir?* In diesem Zusammenhang wird nochmals der Zeitrahmen und der Ablauf des Energiechecks erklärt. Auch wichtig: Nochmaliger Hinweis auf das Ziel des Besuchs (Energiekosten reduzieren, ...)

4. Erkundungsphase:

Hierzu gehören:

- Basisdaten erfragen (Wohnungsgröße, Anzahl der Personen, ...)
- Abrechnungen anschauen und erste Einschätzung abgeben
- Begehung/Besichtigung der Wohnung (in Absprache mit den KlientInnen)
- Stromverbrauchsmessungen von Elektrogeräten durchführen

5. Konstruktive Phase:

Informationen über allgemeine Einsparmaßnahmen (zum Beispiel: Stoß- statt Kipplüften) und Informationen über besondere Einsparmöglichkeiten (zum Beispiel: Kühlschrank in einen unbenutzten Abstellraum stellen) geben.

6. Vereinbarungsphase:

Zusammenfassung der Beobachtungen und Vorschläge durch den/die EC; Klärung der weiteren Vorgangsweise (Besprechung, welche Vorschläge wie, von wem und in welchem Zeitrahmen umgesetzt werden sollen).

Hier können beispielsweise individuelle Ziele mit den KlientInnen vereinbart werden und es ist zu berücksichtigen, dass alle Familienmitglieder in beabsichtigte Maßnahmen einbezogen und über deren Sinn informiert werden.

7. Gesprächsabschluss: Verabschiedung

8. Nachbereitung:

Reflexion und Dokumentation des Besuchs, Archivierung, Umsetzung von getroffenen Vereinbarungen in die Wege leiten (zum Beispiel Anruf beim Energieversorger mit Bitte um nochmalige Zusendung einer Abrechnung).

KOM.4.3.4 Selbstkompetenz

Für einen erfolgreichen Energiecheck sind nicht nur fachliche, methodische und soziale Kompetenzen wichtig, sondern auch Selbstkompetenz. Dies bedeutet, die eigenen Stärken und Schwächen zu kennen und damit situationsgerecht umgehen zu können. Selbstkompetenz (auch „persönliche Kompetenz“ genannt) bezeichnet somit den Umgang mit sich selbst und betrifft in diesem Zusammenhang Fähigkeiten und Fertigkeiten zur Erreichung von mehr Freude und Entspannung in der Arbeit, höherer Leistungsfähigkeit und mehr Arbeitserfolg:

*"Selbstkompetenz bezeichnet die Fähigkeit und Bereitschaft, selbständig und verantwortlich zu handeln, eigenes und das Handeln anderer zu reflektieren und die eigene Handlungsfähigkeit weiterzuentwickeln."*⁴

Sie ist die Fähigkeit, die eigene Identität zu erarbeiten, zu erproben, zu bewahren und Aufgaben selbständig und zielorientiert zu bearbeiten. Dazu gehört auch der Umgang mit den eigenen körperlichen, gefühlsmäßigen und geistigen Möglichkeiten und Grenzen.

Wichtige Elemente der Selbstkompetenz:

- Selbstmanagement (sich selbst motivieren und organisieren können)
- Zeitmanagement (eine realistische Zeitplanung, angemessener Umgang mit Stress, Erholung und Entspannungsphasen)
- Reflexionsfähigkeit (Was ist gut gelaufen? Was kann ich noch besser machen? Kennen der eigenen Grenzen)
- Lern- und Leistungsbereitschaft (neue und aktuelle Informationen sammeln, neue Themen aufgreifen)
- Sorgfalt
- Verantwortungsbewusstsein (getroffene Vereinbarungen einhalten)
- Flexibilität (sich auf neue Situationen einstellen können, auf Wünsche der KundInnen eingehen)
- Entscheidungsfähigkeit (wichtig v.a. in kritischen Beratungssituationen)

Mögliche Herausforderungen für BeraterInnen:

- Zeitdruck bei BeraterIn und/oder KundIn
- Unangenehmes Umfeld / unangenehme Beratungssituation
- Unklare Erwartungen seitens der KlientInnen
- Unklare Rollenverteilung (KlientIn glaubt beispielsweise, dass EC alle notwendigen Anrufe übernimmt, ...)
- Kommunikationsprobleme (sprachlich, Hörprobleme, ...)
- Emotionale Belastung durch schwierige Lebenslagen der Ratsuchenden (zum Beispiel bei gesundheitlichen oder finanziellen Problemen)
- Geringe Motivation der Ratsuchenden

KOM.5 Vorschläge zur Didaktik

⁴ (Definition Deutscher Qualifikationsrahmen für lebenslanges Lernen 02/2009)

Grundsätzliches

Vielfach ist das Interesse an den Themen Gesprächsführung und Didaktik – obwohl für einen erfolgreichen Energiecheck essenziell – bei KT im Vergleich zu fachlichen Inhalten nicht sehr ausgeprägt. Nach dem Motto „Reden kann ich eh!“ wird dann beispielsweise die eigene Kompetenz als EC primär über die Kompetenz in Energiethemen definiert. Auch ist es möglich, dass sich Menschen vor allem aus persönlichem Interesse am Thema Energie und weniger in Hinblick auf eine anschließende Tätigkeit als BeraterIn für den Kurs anmelden. Als KursleiterIn sollten Sie von Anfang an versuchen, Interesse an den Bereichen Kommunikationstraining und Gesprächsführung zu wecken und eventuell bestehender Ablehnung und Unterschätzung der Themen entgegenwirken. Hilfreich ist dabei zum Beispiel eine eigene bildreiche Sprache („Ein starker Motor nützt nichts, wenn die Räder durchdrehen“, ...), deren Anwendung nicht nur implizit wirkt indem sie Sachverhalte anschaulich macht, sondern den KT auch explizit als Stilmittel erklärt wird.

Weisen Sie darauf hin, dass es bei den Kommunikationsthemen nicht darum geht, alle Techniken und Methoden für ein Beratungsgespräch präsent zu haben und einzusetzen. Viel wichtiger ist es, basierend auf der eigenen Erfahrung in der Kommunikation mit Menschen, zu beobachten, warum sich ein Gespräch in bestimmter Weise entwickelt, darüber nachzudenken und ihm gegebenenfalls eine andere Richtung geben zu können. Indem Sie den Druck herausnehmen, der angesichts der enzyklopädischen Auflistung von Detailinformationen entstehen kann („Das schaff ich nie!“), können Kommunikationsübungen Spass machen und zum lustvollen Ausprobieren einladen.

Organisation und Ablauf des Unterrichts

Versuchen Sie die Theorie so kurz wie möglich zu halten. Inputs von 15 - 20 min zu den 3 Blöcken (KOM 4.1 – 4.3) sind ausreichend. Es ist wichtig, abstrakte Begriffe mittels praktischer Beispiele, die einen Bezug zu Energiethemen aufweisen, lebendig zu illustrieren. Bildhafte Sprache zu verwenden bedeutet etwa beim Thema Schimmel, das Kondensieren von Wasserdampf an kalten Wänden mit dem Anhauchen einer kalten Fensterscheibe im Winter zu beschreiben/vergleichen oder sogar zu demonstrieren.

Optimal ist es, ad hoc beratungsrelevante Inhalte zu den einzelnen Fachthemen zu besprechen und zu üben. Anderenfalls planen Sie Kurseinheiten zu Kommunikation und Beratung am Ende eines Kurstages ein und beziehen Sie sich in den praktischen Übungen auf die Fachinhalte des jeweiligen Tages.

Ausgehend von theoretischen Inputs zum Thema Kommunikation und Gesprächsführung wird das theoretische Wissen anhand von Paar- und Gruppenübungen in der Praxis umgesetzt. Nach

einem kurzen Theorieinput zum Thema Beratung werden, aufbauend auf das mit zunehmender Kursdauer gestiegene Fachwissen der Teilnehmerinnen, in Beratungsübungen zu ausgewählten Energiethemen Fachinhalte mit der Beratungspraxis verknüpft. Die im Folgenden angegebenen Zeiten für die einzelnen Übungen sind Richtwerte und abhängig von der Gruppengröße. Als Synthese der fachlichen und sozialkommunikativen Ausbildung ist es besonders empfehlenswert, am Ende des Kurses beobachtete und kommentierte Energieberatungen (TeilnehmerInnen beraten TeilnehmerInnen) durchzuführen.

KOM.5.1 Grundlagen der Kommunikation

Übung 1: Beobachtung verbale/nonverbale Kommunikation (Dauer: 15 min; wiederholbar)

Laden Sie zwei KursteilnehmerInnen ein, ein kurzes Gespräch zu einer alltäglichen Situation zu führen (mögliche Themen: Sie bitten auf der Straße um Feuer; Sie haben an der Supermarktkassa zu wenig Geld dabei; Sie begrüßen die überraschend auf Besuch gekommene Tante; ...).

Die anderen KursteilnehmerInnen beobachten die Körpersprache und alle weiteren Aktivitäten der beiden GesprächspartnerInnen und halten Widersprüche zwischen Gesagtem und den nonverbalen Botschaften fest. Anschließend erfolgt eine Berichtsrunde.

Übung 2: Die vier Seiten einer Nachricht (Dauer: 20 min)

Zwei KursteilnehmerInnen führen ein etwas längeres Gespräch. Es muss kein energiebezogenes Thema sein (z.B. ein Gespräch zwischen LehrerIn und Eltern am Elternabend oder ein Verkaufsgespräch für ein Handy). Die verbleibenden TeilnehmerInnen beobachten in Kleingruppen jeweils eine der Gesprächsebenen und notieren die Sätze des Gesprächs, die sie dieser Ebene zuordnen können (vgl. KOM.4.1.3 Drei Ebenen der Kommunikation). Anschließend werden die Sätze in der großen Runde vorgestellt, verglichen und diskutiert. Damit soll die Wahrnehmung dafür geschärft werden, wie und wann im Lauf eines Gesprächs die Gesprächsebenen wechseln und wie das Gegenüber darauf reagiert.

KOM.5.2 Gesprächsführung

Bei Übungen zur Gesprächsführung werden bereits gelernte bzw. aktuell im Kurs behandelte Fachinhalte aufgegriffen und zum Thema für ein kurzes, fiktives, Beratungsgespräch gemacht.

Als Themen für die Kurzgespräche eignen sich zum Beispiel Themen wie: *Wie lässt sich Wasser sparen?* (Modul 8); *Ist ein neuer Kühlschrank notwendig?* (Modul 12); *Veränderungen in der*

*Wohnung/Möbel umstellen (Module 6 und 13); Gründe für – und Maßnahmen gegen – eine zu hohe Raumtemperatur (Module 6 und 7); Ursachen von – und Maßnahmen gegen – Schimmel (Modul 3); Diskussion um Stand-by-Verluste (Modul 12) oder den Einsatz von Energiesparlampen (Modul 13); Verhalten in Bezug auf Datenschutz bei einer Beratung (Modul 15); **Besonders dringlich:** Beratungsübungen zum Umgang mit dem Protokollbogen (Modul 16).* Vor allem bei den ersten Gesprächsübungen ist es wichtig, die Ausgangslage für beide GesprächspartnerInnen (Was ist genau das Problem, das diskutiert wird; in welcher Situation befindet sich der/die KlientIn?) noch einmal ausführlich zu klären.

Achten Sie mit zunehmender Fortdauer des Kurses bei Gesprächsübungen auch darauf, Kommunikationsaspekte und inhaltliche Argumentation in ihrem Bezug zueinander zu beobachten und zu besprechen: *Wurde sachlich richtig argumentiert, wurden die überzeugendsten Argumente angeführt, wurde dabei auf die Situation des Klienten / der KlientIn eingegangen, ...?* Das Beobachten und Kommentieren ist zudem wichtig als Wiederholung der gelernten Fachinhalte und bietet den Lernenden die Möglichkeit, diese mit eigenen Worten verständlich auszudrücken.

Übung 1: Kurze Beratungsgespräche (Dauer: 15 min)

Zwei KT führen ein kurzes Beratungsgespräch (max. 5 min) und werden von den übrigen dabei beobachtet. Nach dem Gespräch wird in der Runde ausgetauscht, was dabei zu beobachten war. Vor allem zu Beginn des Kurses kann es nötig sein, dass Sie als KursleiterIn Ihre Beobachtungen zum Gesprächsverlauf schon sehr früh als Beispiel dafür mitteilen, wie ein Gespräch zu analysieren ist. Achten Sie darauf, dass es zu keinen abwertenden Aussagen im Lauf der Beobachtungsrunde kommt. Stellen Sie zum Beispiel als erstes die Frage an die BeobachterInnen der gespielten Szene: „*Was hat Ihnen gefallen?*“, „*Was haben die DarstellerInnen gut gemacht?*“ Leiten Sie dann über zu der Frage „*Was würden Sie anders machen?*“

Übung 2: Vorurteile/Bilder (Dauer: 20 min)

Um zu demonstrieren, wie sich vorgefasste Bilder auf unsere Urteile und Bewertungen auswirken, ist diese Übung besonders hilfreich.

Jede Person im Kurs schreibt eine Information über sich, die die anderen mit hoher Sicherheit nicht kennen, verdeckt auf ein Kärtchen (zum Beispiel, was sie besonders gut kann [z.B. Step-Tanzen, Norwegisch, ...] oder besondere Vorlieben [Lieblingsmusik(er); Lieblingsgericht, ...]). Die Kärtchen werden eingesammelt und an einer Wand angebracht. Dann wird zu den einzelnen Aussagen reihum geraten, zu wem die Information passt. Wortlaut: „*Ich glaube, das bist Du, weil*

...“. Wichtig ist, immer eine Begründung für Annahmen zu liefern. Erst am Schluss sollte das Thema Vorurteile explizit thematisiert werden.

KOM.5.3 Grundlagen der Beratung

Übung 1: BeobachterInnen und kommentierter Energiecheck (Dauer: ca. 30 min)

Teilen Sie die KT in zwei Gruppen ein. In jeder Gruppe nimmt jeweils eine Person die Rolle der/des EC bzw. der Klientin / des Klienten ein. Die nicht direkt beteiligten KT nehmen die Beobachterrolle ein und notieren was ihnen hinsichtlich Inhalt und Durchführung des Beratungsgesprächs auffällt. Die gespielte Situation ist jeweils ein Energiecheck in einem Haushalt von der Begrüßung bis zur Verabschiedung, wobei die thematische Schwerpunktsetzung nicht vorgegeben ist (von KundIn spontan bestimmt). Es müssen also nicht alle energierelevanten Themen behandelt werden. Im Anschluss tauschen sich alle in der Runde aus, besprechen wie es ihnen ergangen ist und was sie bemerkenswert fanden. Diese Übung kann, abhängig von der zur Verfügung stehenden Zeit, auch in mehreren kleineren Gruppen mit wechselnden Rollen hintereinander durchgeführt werden. Auf jeden Fall sollte jede/r KT einmal die Rolle der /des EC und einmal jene der Klientin / des Klienten übernommen haben.

Übung 2: Was ist die eigentliche Frage? (Dauer: 20 min; beliebig wiederholbar)

Nicht selten verbirgt sich das zentrale Anliegen einer Klientin / eines Klienten hinter zwar gestellten, aber im Rahmen eines Energiechecks nicht bedeutsamen Fragen und Äußerungen (zum Beispiel: „Mein Schwager hat mir den Boiler so eingestellt und der kennt sich eigentlich immer gut aus“ – könnte heißen: „Ich weiß nicht, wie man den Boiler einstellt“). Um in einer solchen Situation zum Kern des Problems vordringen zu können empfiehlt sich u.a. die folgende Übung. Eine/ein KT schreibt eine für sie/ihn wichtige Frage, die nicht unbedingt aus dem Energiebereich kommen muss, verdeckt auf ein Kärtchen. Zwei weitere KT versuchen nun durch umschreibende Fragen, auf die wahrheitsgemäß geantwortet werden muss, herauszufinden, wie die notierte Frage lautet. Die beiden nachfragenden Personen können sich dabei laut beratschlagen und somit ihre Überlegungen für die restliche Gruppe, die wiederum die BeobachterInnenrolle hat, nachvollziehbar zu machen. Alternativ kann die Übung in mehreren kleinen Gruppen gleichzeitig durchgeführt werden.

Übungen zum Thema Selbstkompetenz und kritische Beratungssituationen:

Übung 3: Selbsteinschätzung (Dauer: 20 min)

Als Einstieg ins Thema und um die Bedeutung der Selbstreflexion hervorzuheben, eignet sich folgende Übung. Bitten Sie die KT auf Kärtchen einer Farbe jeweils einzeln aufzuschreiben, was sie gut können und auf andersfärbige Kärtchen was sie glauben noch verbessern zu müssen. Nennen Sie als Starthilfe Beispiele wie „*ich kann gut zuhören*“, „*ich kann verlässlich sein*“ aber „*ich bin nicht so gut darin, meine Meinung zu sagen*“ und weisen Sie darauf hin, dass nach Möglichkeit Verben zu verwenden sind (also nicht „*ich bin schnell*“, was eher auf nicht erarbeitete Eigenschaften hindeutet). Gruppieren Sie die präsentierten Kärtchen an einer Pinnwand und besprechen Sie die Ergebnisse hinsichtlich ihrer Relevanz für Beratungssituationen (wichtig/unwichtig, ...)

Alternativ können auch vorbereitete Persönlichkeitsprofile (Liste von persönlichen Eigenschaften, die mit 1 – 10 zu bewerten sind) ausgeteilt werden. Daraus heben dann die TeilnehmerInnen unter Ihrer Anleitung die beratungsrelevanten Punkte hervor.

Übung 4: Kritische Beratungssituationen I (Dauer: > 30 min)

Alle KT überlegen sich kritische Situationen bei einem Energiecheck und schreiben sie auf Kärtchen. Diese werden an einer Pinwand befestigt. Es folgt eine kurze Diskussion mit den KT zu möglichen Lösungen und Reaktionen. Diese werden auf andersfärbigen Kärtchen notiert und ebenfalls an der Pinwand befestigt.

Übung 5: Kritische Beratungssituationen II (Dauer: > 30 min)

Geben Sie 3 – 5 kritische Aussagen vor (z.B. „*Ich habe kein Geld für den Kauf von ...*“; „*Ich mache das eh, aber die Kinder ...*“; „*Ich habe aber nur eine halbe Stunde Zeit!*“). Im Plenum oder in Kleingruppen sollen dann zwei Fragen diskutiert und die Diskussionsergebnisse anschließend präsentiert werden. Diskussionsleitende Fragen können dabei sein: „*Wie ist es zu dieser Aussage gekommen (mögliche Gründe)? Welche Fragen oder Antworten können weiterhelfen?*“

Übung 6: Blitzlicht (30 min); ohne Diskussion als Methode für die Schlussrunde einsetzbar

Frage an die Gruppe: „*Was wünsche ich mir damit ich einen erfolgreichen Energiecheck durchführen kann (von mir, von den KundInnen)?*“ Die Ergebnisse werden auf einer Tafel oder einem Flipchart notiert und diskutiert: *Wie realistisch ist mein Wunsch? Was kann ich dazu beitragen?*