



Ein Projekt der  arge energieberatung wien Gefördert von: 

Mit Unterstützung von:   

März 2011 – Juni 2012

Vorwort – Allgemeines zum Kurs für EnergiecheckerInnen

Mit den vorliegenden Lehrmaterialien kann ein Kurs für nachbarschaftliche Energieberatungen gestaltet werden. Entwickelt wurden sie diese Unterlagen zur inhaltlichen und didaktischen Planung und Durchführung eines Lehrgangs, der sich vor allem an BewohnerInnen von (öffentlich geförderten) Großwohnsiedlungen richtet. Diese sollen durch das Angebot befähigt werden, in ihrem eigenen Wohnumfeld ein niederschwelliges Beratungsangebot zur Senkung des Energiegebrauchs in Privathaushalten anbieten zu können.

Die vorliegenden Materialien wurden im Rahmen des Projekts SELF - *Sustainable Energy Consulting for Low-Income and Migrant Families* - von der Arge Energieberatung Wien und die umweltberatung (Wien) erstellt. Ziel der Studie war es, Wege zu finden, wie Menschen in einkommensschwachen Haushalten und mit Migrationshintergrund mit dem effizienten Einsatz von Strom und Wärmeenergie vertraut gemacht und durch bewusstere Nutzung von Energie finanziell entlastet werden können. Mit den hier bereitgestellten Unterlagen kann eine Schulung für MultiplikatorInnen, von uns „EnergiecheckerInnen“ genannt, in diesem Umfeld durchgeführt werden. Die Studie sah vor, dass die EnergiecheckerInnen idealerweise ihre Beratungstätigkeit in der Nachbarschaft der Großwohnanlage durchführen, in der sie selbst leben. Dies ermöglicht eine, zum Teil sogar muttersprachliche, Beratung von Menschen „auf Augenhöhe“, außerdem sind den BeraterInnen ortsspezifische Probleme (z.B. Schimmel, Probleme mit Sanierungsfolgen, Zustand der Fenster, etc.) oft aus eigener Erfahrung bekannt. Diese Art der nachbarschaftlichen Energieberatung unterscheidet sich somit deutlich von (kommerziellen) Beratungsangeboten („von außen“), mit denen die gewünschte Zielgruppe oft nicht erreicht wird.

An wen richtet sich dieses Angebot?

Unmittelbar: Ausbildungsträger und Kursanbieter können mit den hier zum Download zur Verfügung gestellten Unterlagen den Kurs abhalten. Dies können beispielsweise Institutionen des sozialen Wohnbaus oder soziale Einrichtungen sein. Vorteilhaft für AusbilderInnen sind Kenntnisse im Bereich Energieberatung und/oder zielgruppenspezifischer

Erwachsenenbildung. Alternativ kann der Kurs bei der *Arge Energieberatung Wien* und bei „die umweltberatung“ Wien gebucht werden (Preis auf Anfrage). Ein von unseren TrainerInnen geleitetes Angebot beinhaltet einen zusätzlichen Praxisteil. Bei diesem werden im Anschluss an die theoretische Schulung von EnergieberaterInnen begleitete Probeberatungen mit den „EnergiecheckerInnen“ in Haushalten durchgeführt. Wer auch diesen Teil selbst organisieren möchte, findet weitere Informationen zum Vorgehen im Endbericht des Projekts SELF.

.Als KursteilnehmerInnen qualifizieren sich generell Menschen, die das Leben in mehrgeschossigen Mietwohnbauten kennen und in ihrer unmittelbaren Nachbarschaft helfen wollen. Dies können zum Beispiel interessierte Laien oder MieterInnenvertreterInnen sein, der Kurs kann aber auch als Fortbildung für Menschen in verschiedenen sozialen Berufen angeboten werden.

Was sind die Ziele und Voraussetzung des Kurses?

Ziel der Schulung ist es, Menschen mit unterschiedlichen Lebenserfahrungen und beruflichem Hintergrund zu ermöglichen, Wissen zum effizienten Einsatz von Energie zu erwerben und dieses in Form einer Beratungsleistung weiterzugeben .

Dabei bestehen, abgesehen von einem guten Verständnis der deutschen Sprache, keinerlei Voraussetzungen hinsichtlich vorhergehender Ausbildung oder Berufserfahrung. Unterschiedliche Muttersprachen der KursteilnehmerInnen sind sehr erwünscht, um mit der Beratung auch besonders migrantische Haushalte anzusprechen, die von anderen Informationsangeboten zum Energiesparen oft nicht erreicht werden. Ein hoher Frauenanteil bei den KursteilnehmerInnen ist wünschenswert da überdurchschnittlich viele KlientInnen von (karitativ) geförderten Energieberatungen weiblich sind und sich diese Erfahrungen im Projekt SELF auch für Energiechecks bestätigten.

Wie lange dauert der Kurs?

Im Rahmen des Projekts SELF wurde der Kurs erstmals abgehalten. Die Inhalte der fachlichen Module und zu Kommunikationstraining und Gesprächsführung wurden dabei auf 11 Vormittage mit je vier Unterrichtsstunden verteilt:

1. Sitzung	Modul 1: Kennenlernen, Motivation, Inhalt, Organisatorisches
	Modul 2: Grundlagen Energie und Energiegebrauch
2. Sitzung	Modul 3: Raumklima
	Kommunikationstraining und Gesprächsführung
3. Sitzung	Modul 4: Heizungssysteme I – Allgemeines
	Modul 5a: Heizungssysteme II – Heizen mit Gas
	Modul 5b: Heizungssysteme II – Heizen mit Fernwärme

	Inhalte aus Kommunikationstraining und Gesprächsführung
4. Sitzung	Modul 6: Richtig heizen I – Allgemeines Modul 7: Richtig heizen II – Der Raumthermostat Modul 8: Warmwasser (begonnen)
	Kommunikationstraining und Gesprächsführung
5. Sitzung	Modul 8: Warmwasser (abgeschlossen)
	Kommunikationstraining und Gesprächsführung
6. Sitzung	Modul 9: Physikalische Grundlagen
7. Sitzung	Modul 10: Abrechnungen lesen und Verbrauch einschätzen Modul 11: Anbieter wechseln
	Kommunikationstraining und Gesprächsführung
8. Sitzung	Modul 12: Strom sparen I
	Kommunikationstraining und Gesprächsführung
9. Sitzung	Modul 13: Strom sparen II Klimaschutz (nicht modularisiert)
	Modul 14: Energie und Mietrecht
10. Sitzung	Modul 15: Die rechtliche Situation der EnergiecheckerInnen
	Modul 16: Umgang mit dem Datenprotokoll
11. Sitzung	Kommunikationstraining und Gesprächsführung
	Resumee, Feed-back

Eine Übersicht über die Inhalte der Module in Stichworten können dem gleichnamigen Dokument entnommen werden.

Dieser Zeitplan stellte sich als praktikabel heraus, es empfiehlt sich aber – so eine Schlussfolgerung aus dem Projekt SELF – ein bis zwei zusätzliche Unterrichtstage für den Kurs einzuplanen, um alle Module ausführlich bearbeiten zu können. Im Pilotkurs wurden zusätzlich zum theoretischen Kursteil mehrere, von EnergieberaterInnen begleitete, Energiechecks in Haushalten vor Ort durchgeführt. Dieses Vorgehen erwies sich als eine sehr wichtige Ergänzung zu der theoretischen Schulung (siehe hierzu den Endbericht des Projekts SELF).

Zum Umgang mit den Lehrmaterialien

Für jedes Unterrichtsmodul wird Ihnen ein Kapitel zur **Inhaltlich-Methodischen Planung / Handreichung für Lehrende (DOZ)** zur Verfügung gestellt. Dieses gibt jeweils zu Beginn einen Überblick über das benötigte *Material zum Modul*, die *Lernziele* und die notwendigen *Vorbereitungen für den Unterricht*. Kern jeder Handreichung sind die Beschreibung der zu vermittelnden *Inhalte* und *Vorschläge zur Didaktik*. Die Beschreibung der Inhalte verzichtet weitgehend auf Fachsprache, so dass Formulierungen auch im Unterricht übernommen werden können. Die Ausführungen in den Unterkapiteln des Bereichs *Inhaltliches* sind weitgehend (aber nicht vollständig) identisch mit den **TeilnehmerInnenskripten (TS)**. In letzteren sind sie außerdem mit zusätzlichen Illustrationen versehen. Es empfiehlt sich, das *TeilnehmerInnenskript* und, sofern für das jeweilige Modul verfügbar, die **Arbeitsblätter für die**

KursteilnehmerInnen (AB), die **Powerpoint-Präsentation (PRÄ)** und die zusätzlichen **Materialien (MAT)** im Rahmen der Unterrichtsvorbereitung zu studieren. Mit den *TeilnehmerInnenskripten*, die am Ende jedes Moduls ausgeteilt werden, erhalten die KursteilnehmerInnen umfangreiche Informationen. Sie sollten ermutigt werden, diese zu Hause aufmerksam nachzulesen. Bitte denken Sie wegen der großen Menge zu bedruckenden Papiers im Sinne der Ressourcenschonung auch daran, Vorder- und Rückseite zu bedrucken und Recyclingpapier zu verwenden.

Sofern Arbeitsblätter für ein Modul zur Verfügung stehen, empfiehlt es sich, diese mit den KursteilnehmerInnen zu besprechen, bevor sie die Fragen bearbeiten. Vor der Bearbeitung sollten die Fragestellungen von allen verstanden worden sein. Die Aufgaben können sowohl im Unterricht als auch zu Hause bis zur nächsten Sitzung gelöst werden. Werden sie als Hausübung gegeben, beginnt in der Regel die folgende Stunde mit der Besprechung der Ergebnisse.

Die Dokumente werden in den meisten Fällen im Dateiformat .pdf und im Sinne eines raschen Downloads in komprimierter Form zur Verfügung gestellt. Sollten Powerpoint-Präsentationen oder andere Dokumente im Original (Format .pptx/.docx oder unkomprimiertes .pdf) gewünscht sein, bitten wir Sie uns unter

office@arge-energieberatung-wien.at zu kontaktieren.

Das Wort *KursteilnehmerInnen* wird in den Lehrmaterialien mit „KT“ abgekürzt, EnergiecheckerInnen, also die KursteilnehmerInnen nach der Schulung, mit „EC“.

Allgemeines zur Didaktik

Ausgangspunkt aller Überlegungen zur didaktischen Konzeption des Kurses der EC ist jeweils die zu erwartende Gruppe der TeilnehmerInnen. Dem Konzept des Projektes entsprechend (Energiechecks in mehrgeschossigen Wohnbauten im städtischen Raum, die primär auf eine Änderung des NutzerInnenverhaltens abzielen) kann es hierbei zu sehr heterogenen Konstellationen kommen. Es ist mit TeilnehmerInnen aus verschiedenen sozialen Gruppen zu rechnen, die über unterschiedliche Erfahrungen hinsichtlich Lernen und Erfassen von technischen Inhalten verfügen. Die Kursleitung sollte ferner auf unterschiedliche Sprach- und Kommunikationskompetenzen der TeilnehmerInnen vorbereitet sein.

Es kann erforderlich werden, das bestehende Schulungskonzept im Vorfeld und während des Kurses immer wieder an die Erfordernisse der TeilnehmerInnen anzupassen. Hilfreich dabei sind neben dem laufenden, aktiven Einholen von Rückmeldungen der TeilnehmerInnen

regelmäßige Besprechungen der Unterrichtenden (sofern der Kurs, wie nachstehend empfohlen, von mehr als einer Person gehalten wird).

Die pädagogische Arbeit mit Erwachsenen bedeutet immer, deren Lebenserfahrung, Persönlichkeitsstruktur und Werthaltungen zu berücksichtigen. Verhaltensmuster und Kommunikationsstrategien sind in kurzen Zeiträumen nur sehr eingeschränkt beeinflussbar. Hinweise auf daraus erwachsende Konsequenzen für die Beratungspraxis und mögliche Lösungsansätze sind aber aufzuzeigen. Die in diesem Kurs enthaltenen Teile zu Kommunikationstraining und Gesprächsführung verfolgen das Ziel, die KursteilnehmerInnen auf einige grundsätzliche Aspekte gelungener Beratung aufmerksam zu machen.

Allgemeine methodische Richtlinien

Auf der Ebene des Interaktionsverhaltens der Unterrichtenden, den weiblichen wie männlichen Teilnehmenden bzw. TeilnehmerInnen unterschiedlicher sozialer und kultureller Herkunft gegenüber, drückt sich ein bewusster und differenzierter Umgang mit geschlechts- und kulturdifferentem Kommunikations- und Interaktionsverhalten durch zahlreiche Verhaltensweisen aus. Die folgende Zusammenstellung gibt eine stichpunktartige Übersicht einiger zentraler Verhaltensrichtlinien für Lehrende:

- Durchbrechen dialogischer Strukturen (Zwiegespräche zwischen einzelnen TeilnehmerInnen und Lehrenden) und Reduzierung des Einflusses dominanter Teilnehmender durch bewusstes Einbeziehen von stillen Teilnehmenden (Frauen wie Männern) und Entzug der Aufmerksamkeit für Störende und Vielredende. Beide Geschlechter und Menschen mit unterschiedlichem kulturellem und sozialem Hintergrund müssen sich von den Vortragenden gleichermaßen angesprochen fühlen.
- Eingehen auf unterschiedliches Lernverhalten und Lerntempo.
- Erhöhung der Transparenz durch gemeinsam erarbeitete Seminarregeln bzw. einen „Seminarvertrag“ (über Redezeiten, Ausreden lassen, Äußern von Kritik, Umgang mit Störungen u.v.m.) Diese Regeln entlasten die Unterrichtenden, beziehen die Teilnehmenden in die Verantwortung mit ein und sind ein Beitrag zur Demokratisierung des Unterrichtsprozesses.
- Sensibles Reagieren auf jegliches diskriminierende Verhalten im Seminar auch zwischen den TeilnehmerInnen; wenn Diskriminierung sichtbar wird, ist eine kritisch-konstruktive Auseinandersetzung zu führen.
- Selbstdefinierte Lernziele, Eigenverantwortlichkeit und Selbststeuerung des Lernprozesses forcieren: Probleme und Fragestellungen gemeinsam mit den TeilnehmerInnen definieren und Lösungen erarbeiten.
- Persönliche Erfolgserlebnisse fördern und negative Erlebnisse bzw. deren Ergebnisse in Konstruktives umwandeln – Erfolge als Lernerlebnis bestätigen.

- Fehler machen positiv bewerten und als Teil des Lernens begreifen.
- Aktiv zum Fragen motivieren; verständlich beantworten und keine Fragen übergehen (notfalls auch mal sagen „das weiß ich nicht“!); möglichst nicht die Antwort geben bevor die Frage vollständig formuliert wurde.
- Spielerische Zugänge ermöglichen und Freude und Humor fördern und einsetzen.
- Möglichst positive Formulierungen verwenden (z.B. „Ja, durch Kipplüften bekommt man natürlich auch frische Luft in die Wohnung aber das hat leider nicht nur Vorteile...“).
- Auflösen des Frontalunterrichts: vorhandenes Wissen und Ressourcen der Lernenden sichtbar machen und nützen; Lernende aus der Rolle des passiven Zuhörens herausholen. Zahlreiche Fragen stellen, um Meinungen bitten, Diskussionen fördern, etc.
- In jeder Unterrichtseinheit verschiedene Methoden verwenden und das Setting verändern (z.B. unterschiedliche Zusammensetzung von Kleingruppen; Aufsuchen von, nach Möglichkeit, mehrerer Lernorte; z.B. Messen von Elektrogeräten in der Teeküche des Ausbildungsortes, Aktivität im Schulungsraum, Betrachtung der Außenwände des Gebäudes...).
- Bildung (geschlechts)homogener Gruppen und bewusstes Üben und Reflektieren ungewohnter Funktionen im Rollenspiel ermöglichen das Durchbrechen traditioneller Rollenmuster.
- Verwendung kreativer Methoden

Fachlich / inhaltlich bedeutet dies, auch im Sinne des vorangegangenen Unterkapitels u.a.:

- Reflektiertes Benutzen der Fachsprache, neue Begriffe immer erklären, z.B. technisches Glossar eventuell mehrsprachig zur Verfügung stellen bzw. laufend ergänzen; Materialien mit Fachinformation entsprechend kommentieren.
- Lösungs- und problemorientiertes und nicht enzyklopädisches Wissen vermitteln.
- „Hands On“-Arbeit: Praktische Beispiele, Experimente, Messungen, Rechenbeispiele etc. Hierzu gehört die Förderung von Gesprächen zu den Ergebnissen im Sinne der Entwicklung der Entwicklung einer Argumentations- und Diskussionskultur.
- Praxisbezug herstellen und Verwertungsmöglichkeiten des erarbeiteten Wissens und Könnens aufzeigen.

Abschließend wird zu Bedenken gegen, dass ein Zusammenhang zwischen bestimmten Versäumnissen (wie beispielsweise verspätetes Erscheinen zum Unterricht oder Nichterledigung von Hausübungen) und Arbeitslosigkeit bestehen kann. Schlafstörungen, Angst zu scheitern oder sich zu blamieren sind bei Menschen, die lange Zeit von

Arbeitslosigkeit betroffen waren, besonders verbreitet. Dies ist zu berücksichtigen und ggf. in einem Einzelgespräch zu thematisieren.

Das Pilotprojekt: Erfahrungen und daraus abzuleitende Empfehlungen

KursteilnehmerInnen kommen vorwiegend aus Eigeninteresse. Das bedeutet für die Planung des Kurses, dass jene Inhalte Vorrang haben sollten, die im unmittelbaren Wohnumfeld (Einsatzgebiet der EnergiecheckerInnen) relevant sind und angewendet werden können. So kann zum Beispiel auf die detaillierte Behandlung einzelner Heizsysteme verzichtet werden, wenn diese im Einsatzgebiet der EnergiecheckerInnen vermutlich nicht verwendet werden, oder das Thema Dämmung in einer bereits thermisch sanierten Wohnhausanlage besondere Beachtung finden. Dieses Vorgehen erhöht nicht nur die Praxisrelevanz des Kurses sondern trägt auch zur Steigerung der Motivation bei (Inhalte werden leichter behalten, Selbstvertrauen wird gesteigert).

Eine angenehme Atmosphäre und Rücksichtnahme auf die Rahmenbedingungen der TeilnehmerInnen können wesentlich zum Erfolg der Schulung beitragen. Im Pilotkurs, der im Rahmen des Projekts SELF durchgeführt wurde, stellten sich Sitzgruppe, Pausengetränke und die Vermeidung einer Schulclassenatmosphäre als wesentliche Faktoren zur Steigerung der Zufriedenheit der TeilnehmerInnen heraus.

Es erwies sich als zielführend, die Themen Kommunikation, Gesprächsführung und Beratung mit Ausnahme von kurzen theoretischen Inputs eng mit den fachlichen Inhalten zu verknüpfen. Dies geschah einerseits im Kurs und andererseits während der begleiteten Übungsberatungen im Praxisteil. Dabei wurden Inhalte sofort hinsichtlich ihrer Praxisrelevanz für Beratungen hinterfragt: *Wie berate ich zu diesem Thema? Welche möglichen Reaktionen sind dabei von BeratungskundInnen zu erwarten, und wie kann ich darauf reagieren? Wie sehen andere mein Verhalten während einer Beratung? Wie gehe ich damit um, wenn ich etwas nicht weiß? Wie komme ich gezielt zu den wichtigsten Ratschlägen, die für die beratene Person relevant und umsetzbar sind?*

Alternativ dazu kann das Thema Kommunikation auch am Ende eines jeden Kurstages in einer separaten Unterrichtseinheit (kurzer Theorieinput plus Übungen) behandelt werden.

Die Kursunterlagen beinhalten ein dreiteiliges Modul, (Modul KOM) das sich speziell mit den Themen *Kommunikation und Beratung* beschäftigt. Während die Reihenfolge der fachlichspezifischen Module zwar nicht bindend aber als Empfehlung zu sehen ist, sollen die Einheiten zur Kommunikation situativ in den Unterricht eingebunden werden. Die Erfahrungen im Projekt SELF zeigten, dass in vielen Situationen, die sich den EC während der Beratungen stellen können (wie beispielsweise herausfordernde Fragen von KlientInnen) nicht nur

fachliches Wissen gefragt ist, sondern ebenso Strategien, wie mit solchen Situationen am besten umzugehen ist. Wiederholte Übungen zur Kommunikation sollen den KursteilnehmerInnen solche Strategien näher bringen und eine bewusste Auseinandersetzung mit der Beratungssituation fördern.

Einsatz und Gewichtung der Inhalte des Moduls Kommunikation können von erfahrenen KommunikationstrainerInnen an die Zielgruppe des Kurses angepasst werden. Die Integration des Themas in das Curriculum des Kurses ist bezüglich Ausmaß und Organisationsform von zwei Rahmenbedingungen abhängig: von den bereits vorhandenen Kompetenzen der Zielgruppe und von den verfügbaren TrainerInnen-Ressourcen. Als Faustregel kann gelten, dass etwa ein Drittel der Kurseinheiten für das Thema Kommunikation und Beratung eingeplant werden sollte.

Die effektivste Form der Wissensaneignung und Sicherung der Beratungsqualität stellt neben der praktischen Anwendung der Inhalte deren Wiederholung/Zusammenfassung durch die KT dar. Jeder Unterrichtstag sollte daher mit einer kurzen Wiederholung der Inhalte der letzten Sitzung, bzw. der Besprechung von Hausübungen beginnen und mit einem Ausblick auf das folgende Modul abgeschlossen werden. Hausübungen haben sich vor allem in Bezug auf praktische Übungen im eigenen Haushalt bewährt. Bloße Lern- und Lesewiederholungen ohne ZuhörerInnen und ohne Rückfragen scheinen dagegen weniger sinnvoll zu sein.

Unabhängig von der Sprachkompetenz einzelner Personen zeigte sich bei der Pilotausbildung im Projekt SELF ein hoher Bedarf der KursteilnehmerInnen, ihr eigenes Verständnis sicherzustellen. In allen Modulen des Kurses sollte daher im Zusammenhang mit konkreten Fachinhalten Zeit sowohl für Wiederholungen als auch für die Übung von Beratungssituationen und Gesprächsführung reserviert werden.

Besonders gut von den KursteilnehmerInnen angenommen werden praktische Kursteile (Messungen, Berechnungen, kleine Experimente). Meist ist damit auch Bewegung, Ortswechsel oder zumindest das Auflösen der für einen Kurs typischen – sitzenden, zuhörenden – Position verbunden. In diesem Zusammenhang ist auch denkbar, einzelne Einheiten ganz oder teilweise in einer Wohnung vor Ort durchzuführen (beispielsweise bei einer/einem KursteilnehmerIn zu Hause, sofern dies erwünscht ist) und kleine Exkursionen einzubinden. Im Rahmen des Pilotkurses wurde beispielsweise eine Fernwärmeübergabestation in der Wiener Siedung *Am Schöpfwerk* besucht.

Die Menge an gebotenen Fachthemen bewirkt nicht unbedingt automatisch eine hohe Qualität. Mut zur sachlich begründeten Lücke ist kein Defizit. Die Module, ihre interne Gliederung und Schwerpunktsetzung sowie die *Vorschläge zur Didaktik* sind als Gerüst für den

Unterricht zu verstehen. Die Lehrenden sind ausdrücklich aufgefordert, eigene Inhalte einzubringen und die Gewichtung nach Bedarf zu verändern.

Alle Module des Pilotkurses wurden von zwei gleichzeitig anwesenden Lehrenden abgehalten. Während eine Lehrperson die Fachthemen vortrug, achtete die andere auf den geplanten Ablauf, die gleichmäßige Einbeziehung aller KursteilnehmerInnen und übernahm den Unterricht der Kommunikations- bzw. Gesprächsführungsteile.

In einem derartigen Rahmen wird der Kurs für die TeilnehmerInnen weit mehr sein als die Aufnahme von wissenswerten Fakten zum Thema Energiesparen. Sie werden ihre Kompetenzen in verschiedenen Bereichen, auch außerhalb der für die Tätigkeit als EnergiecheckerInnen bedeutsamen, stärken.

Die AutorInnen der hier veröffentlichten Lehrmaterialien freuen sich über Kommentare und Ergänzungen und wünschen viel Freude und Erfolg bei der Schulung von zukünftigen EnergiecheckerInnen!

Wien, den 27.6.2012

Kontakt:

office@arge-energieberatung-wien.at

service@umweltberatung.at

**Das Projekt SELF wird aus Mitteln des Klima- und Energiefonds gefördert
und im Rahmen des Programms „NEUE ENERGIEN 2020“ durchgeführt**

www.klimafonds.gv.at