

Dialog

Wirksame Kommunikation in der Energieberatung

Zoom-Veranstaltung, 30. November 2022, 14 bis 17 Uhr / digital

Moderation: Axel Scheelhaase, Afraa Aldaryousi, Deutsche Energie-Agentur (dena)

Impuls I: Energie-Effizienz-Experten-Liste: Update aus der Geschäftsstelle

- Sabine Erdmann, Seniorexpertin Planung & Beratung, dena

Impulse II á 5 Min. Erfahrungsaustausch / Best-Practice und Diskussion

- Stefanie Koepsell, Ingenieurbüro für Energieeffizientes Bauen und Wohnen, Leipzig
- Mara Muth, Mamuth Energieberatung, Eberbach
- Christiane Dietrich, Klimaschutzagentur Region Hannover gGmbH

Workshop: Anspruchsvolle Beratungsgespräche konstruktiv führen

- Dr. Sebastian Walzik, Kommunikationstrainer und Coach, Berlin

1 Impuls I: Energie-Effizienz-Experten-Liste | Änderungen in 2023

1.1. Sabine Erdmann, Seniorexpertin Planung & Beratung, dena

Zurzeit ist hinsichtlich der Ordnungsgrundlagen viel in Bewegung. Ab 2023 gibt es entsprechend viele Änderungen, wenn auch im Moment noch im Detail unklar ist, welche Bereiche in welcher Weise betroffen sein werden. Es wird ein neues Programm für Neubauten (BEG klimafreundlicher Neubau) geben, das dann nicht mehr beim Wirtschaftsministerium, sondern vom Bundesministerium für Wohnen, Stadtentwicklung und Bauwesen verwaltet wird. Dieses Programm startet voraussichtlich im März 2023.

Auch bezüglich der aktuellen Richtlinie der Bundesförderung für effiziente Gebäude (BEG-Richtlinie) ist gerade viel in Bewegung, wobei noch nicht abschließend bekannt ist, welche Änderungen ab dem 1. Januar 2023 tatsächlich gelten werden. Im Gespräch sind zurzeit Aspekte wie die Definition Umfeldmaßnahmen, die Förderfähigkeit von Materialkosten als Eigenleistungen, es wird eine Anforderung an NT-ready für WG/NWG geben, die EE-Klasse wird angepasst, etc. Nachtrag: Die neuen BEG-Richtlinien wurden am 09.12.22 seitens des Bundeswirtschaftsministeriums veröffentlicht.

Mit besonderem Blick auf Beratungskommunikation werden vor allem zwei Themen relevant: die Vorgaben für die **Antragsberechtigung** und die **Bagatellgrenzen**.

Antragsberechtigung: Aktuell sind Eigentümerinnen und Eigentümer, Pächterinnen und Pächter und Mieter und Mieterinnen antragsberechtigt – und unter gewissen Umständen auch Contractoren, wenn sie besondere Vorgaben erfüllen. Ab 2023 sind nun alle Investoren von förderfähigen Maßnahmen antragsberechtigt (ähnlich wie beim EBS-Programm). Entsprechend haben Energieberatende nicht mehr nur mit

Eigentümerinnen und Eigentümer, sondern voraussichtlich auch mit Hausverwaltungen zu tun. Ein weiterer Aspekt, der in der Kommunikation zwischen Energieberatern und Antragstellenden zu Schwierigkeiten führen kann, sind Wohnungseigentümergeinschaften (WEG). Die WEG bilden etwa 25 Prozent des Gebäudemarktes ab. Gerade bei Sanierungen des Gemeinschaftseigentums wird es erfahrungsgemäß schwierig, die einzelnen, oftmals sehr verschiedenen Interessen abzustimmen. So haben Energieberatende nicht nur eine Person als Ansprechpartnerin und Ansprechpartner, sondern gleichzeitig mehrere, und damit zusätzliche Funktionen als Mediatoren zwischen den verschiedenen Positionen.

Bagatellgrenzen/Heizoptimierung: Hier ändern sich nicht die Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner, sondern die Vorgaben. Hierbei entfallen Förderbestandteile.

Seit dem 21.09.2022 ist die Förderung für Heizungsoptimierung für größere Gebäude gestrichen. So werden nur noch Wohngebäude mit höchstens 5 Wohneinheiten bzw. Nichtwohngebäude mit höchstens 1.000 Quadratmetern beheizter Fläche gefördert. Hintergrund ist, dass seit Oktober 2022 die Verordnung zur Sicherung der Energieversorgung über mittelfristig wirksame Maßnahmen (EnSimiMaV) in Kraft getreten ist, über die bei größeren Gebäuden nun eine gesetzliche Pflicht zur Heizungsoptimierung besteht, so dass sich eine zusätzliche Förderung erübrigt. Es ist abzusehen, dass das Steichen der Förderung der Heizungsoptimierung bei entsprechenden Eigentümerinnen und Eigentümern zu Widerstand führen wird. Energieberatende sind also gefordert, Zusammenhänge und Hintergründe zu erläutern.

Des Weiteren war es Bestandteil des Richtlinienentwurfes für die BEG Einzelmaßnahmen ab 2023 die untere Bagatellgrenze von bisher 2.000 € auf 5.000 € anzuheben (für Heizungsoptimierung von 300 € auf 1.000 €). Auch hier ist Widerstand zu erwarten, der kommunikativ aufgefangen werden muss. Nachtrag: diese Anpassung wurde nicht vorgenommen. Die Bagatellgrenze verbleibt wie bisher bei 2.000 € (bzw. bei Heizungsoptimierung bei 300 €).

Dem Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz (BMWK) ist bewusst, dass es im vergangenen Jahr 2022 viel Anpassungsrunden in unterschiedlichen Bereichen gab, die vielerorts zu Planungsunsicherheiten und Unverständnis führten. Erklärtes Ziel des BMWK ist eine höhere Kontinuität im kommenden Jahr.

2 Best Practice aus der Beratung

2.1. Stefanie Koepsell, Ingenieurbüro für Energieeffizientes Bauen und Wohnen, Leipzig

Die Eigentümerinnen und Eigentümer haben wegen der steigenden Energiepreise einen gewissen Sanierungsdruck, die Beratungsanfragen mehren sich entsprechend und werden dringlicher. Dabei laufen die Vorstellungen der Eigentümerinnen und Eigentümer und die realistischen Möglichkeiten häufig weit auseinander. So zeigen Wärmeaufnahmen der Gebäude oft sehr hohe Wärmeverluste, so dass letztendlich eine Komplettsanierung naheliegt, während die Eigentümerinnen und Eigentümer hoffen, mit wesentlich günstigeren Maßnahmen – wie beispielsweise Wärmepumpe und Solaranlage – genügend erreichen zu können.

Hinweise für die Beratungspraxis sind hier insbesondere:

- Die **Zielvorstellungen** mit den Eigentümerinnen und Eigentümer genau **definieren**, und auch den Wissensstand der Eigentümerinnen und Eigentümer einordnen, ihn „abholen“.
- Eine genaue Analyse des **Ist-Zustands des Gebäudes** vornehmen, und neben der energetischen Bewertung auch bauphysikalische Problematiken wie Feuchte/Schimmel, Behaglichkeit etc. diskutieren.
- Die gefundenen Problematiken **erläutern** und Zusammenhänge an konkreten Beispielen **verdeutlichen**, um ein Verständnis für die Lage bei Eigentümerinnen und Eigentümer zu erzeugen.
- Die Fördermittel bevorzugt für ganzheitliche **energetische Sanierung** nutzen gegebenenfalls Einzelmaßnahmen zur Qualitätssicherung ergreifen.

Um Verständnis zu erreichen und gute Überzeugungsarbeit zu leisten, eignen sich insbesondere Thermographien, Übersichten und Studien. Gute Quellen hierfür sind die Website des [Gebäudeforums klimaneutral](#) oder die [Fraunhofer-Studie](#) für Wärmepumpen.

Oft kann man Eigentümerinnen und Eigentümer davon überzeugen, dass es um andere Aspekte als die von ihnen erwarteten geht, wenn man die Zusammenhänge erläutert. Dabei eignet sich gerade Thermographien nicht nur für die eigene sachliche Analyse, sondern auch als Überzeugungswerkzeug. Die Bilder sind besonders anschaulich und nachvollziehbar.

Wenn die Erwartungen der Eigentümerinnen und Eigentümer stark von der fachlichen Expertise der Berater abweichen, bietet es sich an, Szenarien mit verschiedenen Varianten vorzurechnen, um klare Entscheidungsgrundlage zu erreichen. Transparenter und ehrlicher Umgang ist stets Mittel der Wahl.

2.2. Mara Muth, Mamuth Energieberatung, Eberbach

Man kann in der Energieberatung deutlich zwischen zwei Typen von Ratsuchenden unterscheiden. Die einen agieren aus innerer **Überzeugung und Bereitschaft, dem Klimawandel entgegenzuwirken**. Dies sind meist jüngere Generationen mit Familie aus vorwiegend städtisch geprägtem Umfeld. Die anderen handeln aus rein **finanziellen und wirtschaftlichen Vorteilen und Aspekten**. Dies sind meist ältere Generationen mit Immobilienvermögen in vorwiegend ländlich geprägten Regionen.

Es ist sinnvoll, im Gespräch diese beiden Typen frühzeitig zu erkennen und dementsprechend zu argumentieren, um einen guten Zugang zu den Ratsuchenden zu erhalten. Bei der Generation, welche die Maßnahmen aus Überzeugung und Bereitschaft, dem Klimawandel entgegenzuwirken, ergreifen, stößt man häufig an die Grenzen der Umsetzbarkeit, da hier meist der wirtschaftliche Hintergrund begrenzt ist. Somit muss hier der wirtschaftliche Vorteil detailliert betrachtet und ausgereizt werden. Bei der Generation, welche die Maßnahmen rein aus wirtschaftlichen Maßnahmen wünschen, stößt man oft an die Grenzen in der Argumentation der Nachhaltigkeit, um „Mehrkosten“ zu rechtfertigen.

Grundlegend zeichnet sich aktuell ab, dass die Fachfirmen, welche ihre Kunden meist jahrelang betreuen, sehr schlecht, bis gar nicht oder gar falsch beraten. Hier zählt scheinbar noch aktuell der rein wirtschaftliche Vorteil. Intensive Beratung ist nötig und es gilt, einen guten Kontakt aufzubauen und die aktuellen vielfältigen Möglichkeiten aufzuzeigen. Wichtig ist, dabei klar zu signalisieren, dass man neutral ist, dass man kein bestimmtes Produkt verkaufen möchte, und dass man alleinig die Interessen des Ratsuchenden vertritt.

Die tägliche Praxis zeigt auch, dass es viele Energieberatende gibt, die selbst aus wirtschaftlichen Gründen handeln und teilweise auch aus Unwissenheit falsch beraten. Einige Energieberatende scheinen auch wenig Hintergrundwissen über aktuell mögliche Technologien sowie das gültige GEG zu haben. Hier werden beispielsweise dem Beratenen Sanierungspläne in veraltender Form übergeben oder die Fördermittelberatung findet nicht oder falsch statt.

Die Lage erschwert sich dadurch, dass auch die Medien zum Teil schlecht oder gar falsch informieren. Damit wächst die Unsicherheit bei den Beratenen weiter als ohnehin schon durch die aktuelle Energie- und Wirtschaftskrise. In dieser Situation prallen allgemeine Konzepte letztlich ungeachtet ab und werden nicht umgesetzt. Wenn dem Ratsuchenden der langfristige Nutzen erkennbar ist, ist es jedoch möglich ihm, durch sinnvolle, individuell ausgearbeitete Konzepte, die finanziellen Einsparungen auch trotz zunächst höherer Investitionen nahe zu bringen. So kann man durch entsprechend ausgereizte Fördermittelberatung die höheren Investitionsvolumina deutlich abmildern und den Mehrwert für den Beratenen aufzeigen. Hierfür sind die staatlichen Fördermittel weiterhin absolut grundlegend.

2.3. Christiane Dietrich, Klimaschutzagentur Region Hannover gGmbH

Der Mangel an Energieberatende ist eines der aktuellen Hauptprobleme. Durch den gestiegenen Bedarf an Beratung sind sie so sehr ausgelastet, dass sie immer weniger Zeit für individuelle Beratung vor Ort finden. So stellt sich die Frage, wie dennoch der Bedarf an individueller Beratung gedeckt werden kann. Gleichzeitig besteht entsprechender Schulungsbedarf für Beratende, insbesondere vor dem Hintergrund sich schnell wandelnder Förderangebote. Und schließlich gibt es einen Mangel an Fachkräften zur Umsetzung der Maßnahmen, sowie Materialmangel. Das Stufenmodell der Klimaschutzagentur Region Hannover versucht, dieser Situation entsprechend zu begegnen:



Quelle: Stufenmodell der Klimaschutzagentur Region Hannover

In der Phase der Erstberatungen beim Gewinnen der Information ist die Klimaschutzagentur (KSA) selbst tätig. In der Planungsphase erfolgen weitere Berechnungen und Analysen durch Handwerksbetriebe und Energieberatende. Hier werden individuelle Sanierungsfahrpläne erstellt und Angebote für Maßnahmen eingeholt. In der Umsetzungsphase ist die Klimaschutzagentur auch dahingehend aktiv, die Kommunen zu motivieren, Bürgern und Interessierten weitere Möglichkeiten anzubieten.

Die Beratung für Hausbesitzende der Klimaschutzagentur Region Hannover hat drei Schritte:

1. **Newsletter:** Der Newsletter bietet monatliche Informationen zu Veranstaltungen der KSA und ihren Partnern, zu neuen Beratungsangeboten sowie zu Fördermitteln für die Region Hannover. Hier geht es vor allem auch darum, Interesse für Energieberatungen zu erzeugen.
2. **Online-Vorträge:** Die KSA bietet online Einführungs- und Vertiefungsvorträge zu Themen rund um die energetische Sanierung und Nutzung erneuerbarer Energien. Grundlagenvorträge thematisieren beispielsweise Solarenergie, Heizung und Gebäudesanierung. Vertiefungsvorträge gehen auf Themen wie nachhaltiges Sanieren, Erneuerung von Fenstern und Türen oder Lüftungsanlagen ein. Daneben werden auch Sondervortragsreihen mit weiteren Themen angeboten. Viele Ratsuchende haben über dieses Onlineangebot bereits genug Wissen, um eigene Sanierungsideen für ihr Gebäude zu entwickeln. Die Fragen, mit denen Sie sich dann an die Energieberatenden wenden, sind detaillierter und fundierter als zuvor.
3. **Online-Gruppenberatung:** Dies sind beispielsweise Beratungssitzungen für fünf bis zehn Teilnehmende, in denen in 90 Minuten erfahrene Energiefachleute konkrete Fragen zu Haus, Heizung oder Solar beantworten. Dies ist eine Einstiegsberatung, tiefergehende Beratung wie Berechnungen und Analysen müssen von den Energieberatenden individuell angefordert werden.

In der Umsetzungsphase unterstützt die KSA kommunale Solar/Energie-Stammtische. Hier können Hausbesitzende regelmäßig einen Energieberatenden treffen und Rat für die Umsetzung ihrer Solar-Anlage oder Sanierung einholen. Ebenso bietet der Stammtisch Austausch zwischen Interessierten und erfahrenen Anlagenbesitzenden und Kurzeinwohner zu angrenzenden Themen.

Im kommenden Jahr soll das Beratungsangebot weiter ausgebaut werden. Zurzeit ist eine Plattform im Aufbau, über die verschiedenste Informationsangebote, digitale Checks, Erklärvideos und Informationsbroschüren abgerufen werden können, um Interessenten mit verschiedenen Zugängen abzuholen. All diese Maßnahmen unterstützen die Skalierung der Beratung, ersetzen die klassische Beratung jedoch nicht vollständig. Denn es gibt nach wie vor Ratsuchende – vor allem älteren Menschen – die auf persönliche Beratung vor Ort angewiesen sind, oder komplexere Gebäudesituationen mit Spezialfragen, die sich nicht skalieren lassen. Dies sind beispielsweise Gebäude die über mehrere Jahrzehnte erweitert wurden. Die KSA ist im Austausch mit anderen Energieagenturen im Verband der Energieagenturen Deutschlands und arbeitet mit der VZ zusammen zugunsten eines optimalen Beratungs- und Unterstützungsangebots mit dem Ziel der schnellen Umsetzung von Effizienzmaßnahmen und Energie-wende.

3 Workshop: Anspruchsvolle Beratungsgespräche konstruktiv führen

3.1. Worum es gehen darf

Dr. Sebastian Walzik, Kommunikationstrainer und Coach, Berlin

Leitfragen für heute

- Wie kann ich als Energieberater konstruktiv mit dem Bauherrn in Kontakt bleiben, auch wenn ich ihm für ihn unangenehme Fakten darlegen muss?
- Wie kann ich diese verständlich kommunizieren, so dass er sie annehmen kann?
- Wie kann ich Bauherren gegebenenfalls von etwas kostspieligeren aber langfristig ökonomischeren Investitionen gut überzeugen?
- → Kann ich denn überhaupt überzeugen? Soll ich das? Will ich das?
- Wie gehe ich mit „weicheren qualitativeren“ Aspekten um?
- Wie kann ich auch kompliziertere Sachverhalten der Fördermaßnahmen (beispielsweise Nachteile von Einzelförderungen gegenüber einer Gesamtanierung) einfach und verständlich einem Laien gegenüber erläutern.
→ Wo ist die Grenze? Was muss ich eigentlich alles wissen?
→ Wie viel muss ich „aufschlau“?
- Wie kann ich Vertrauen aufbauen und Glaubwürdigkeit (be-)halten?

dr. sebastian walzik



3.2. A + K = E: Akzeptanz + Konfrontation = Entwicklung

Druck erzeugt Gegendruck: wenn ich jemanden mit etwas konfrontiere, das ihm unangenehm ist, kann ich kaum erwarten, dass sie oder er auf das eingeht, was ich von der Person will. Solche Situationen kennen wir alle aus dem Alltag. Mit dem Satz „Ratschläge sind auch Schläge“ meint der Volksmund genau diesen Effekt.

Nun gibt es aber Situationen, in denen ich in der Rolle des Beratenden bin und nicht umhinkomme, meinen Kundinnen und Kunden etwas zu erzählen, das nicht gerne gehört wird. Einerseits gibt es nun keine Garantie dafür, etwas tun zu können, das einen anderen zu einer bestimmten Handlung oder Ansicht bewegt, denn jeder Mensch macht sich am Ende sein eigenes Bild von der Welt, seine Wirklichkeit, sein „richtig“ und „falsch“.

*„Die Bedeutung und Wirkung einer Botschaft bestimmt niemals der Sender, sondern immer ausschließlich der Empfänger.“
(Gunther Schmidt)*

Eine echte Entwicklung kann also über reine Konfrontation gar nicht stattfinden. Andererseits gibt es aber Möglichkeiten, so etwas wie eine Basis anzubieten, auf der mein Gegenüber diese unangenehmen, konfrontierenden Dinge annehmen um sich selbst vielleicht auch verändern kann. Wer sich verstanden, akzeptiert, angenommen fühlt, ist vielleicht bereit, die eigene „Wahrheit“ zu überdenken.

Die Kurzformel lautet also „**Akzeptanz + Konfrontation = Entwicklung**“:

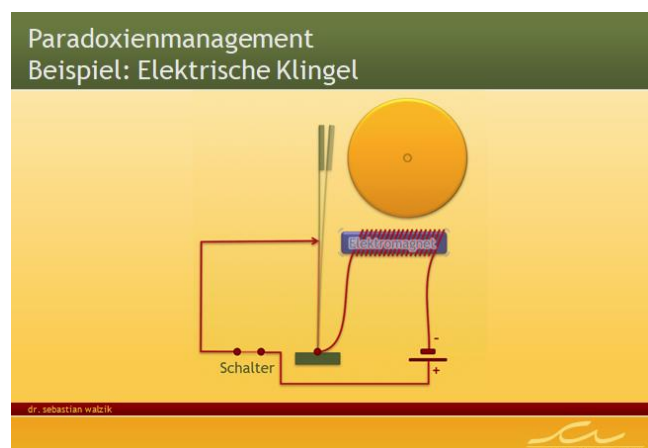
A + K = E
Tipps zum Umgang in schwierigen Situationen

A + K = E
Akzeptanz + Konfrontation = Entwicklung

<p>Grundhaltung „Akzeptanz“:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verstehen wollen: „Jeder von uns hat bestimmt gute Gründe für seine Position.“ ▪ Es ist völlig normal, wenn zwei unterschiedliche Menschen Unterschiedliches wollen. ▪ Ziel: Respekt („Ich bin ok, Du bist ok.“) ▪ Verständnis ≠ Einverständnis ▪ „Ich möchte etwas verbessern.“ 	<p>Grundhaltung „Konfrontation“:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ „Wir haben hier Differenzen“... ▪ ...und das ist, wie es ist - es ist nicht an sich schlimm oder gut, sondern eher wie das Wetter. ▪ Das Missverständnis ist der kommunikative Normalfall. ▪ Konflikte können genutzt werden, denn sie enthalten immer eine Möglichkeit zur Entwicklung. ▪ Vielleicht gibt es keine perfekte Lösung.
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

dr. sebastian walzik

Ein bekanntes Paradoxon aus dem Alltag ist die elektrische Klingel (siehe Abbildung). Der geschlossene Stromkreis führt dazu, dass der Schlägel an den Klingelknopf gezogen wird. In diesem Moment aber wird der Stromkreis unterbrochen, so dass der Schlägel wieder zurückfedert und den Stromkreis schließt, wodurch er wieder an den Klingelknopf gezogen wird usw. Zwei Zustände, die sich gegenseitig widersprechen und ausschließen, aber ohne deren Wechselspiel die Qualität des Klingelns gar nicht erst entstehen kann.



Für Beratende stellt sich somit die Frage, wie man mit diesem Paradoxon sinnvoll umgehen kann. Hier bietet sich das Modell der **Werte -und Entwicklungsquadrate von Schulz von Thun** an.¹ Es kann als innerer Kompass dienen, um die dynamische Balance zwischen Akzeptanz und Konfrontation während des Beratungsgesprächs immer wieder genau zu justieren. So bin ich mir als Beratender einerseits bewusst, das ist sehr gut ist, eine akzeptierende Haltung offenen Verständnisses zu haben, vielleicht formuliert in der Kurzformel „*Verständnis ungleich Einverständnis*“. Ohne Verständnis verliere ich meine Kundin/meinen Kunden. Jedoch kann ich diese Haltung des Verstehens auch übertreiben, wenn ich konfliktscheu meinem Gegenüber nur noch nach dem Mund rede. Merke ich, dass das Gespräch Gefahr läuft, in diese Richtung abzuweichen, kann ich mich daran erinnern, dass es GENAUSO GUT ist, Widersprüche direkt anzusprechen, also meine eigene Position und Sichtweise klar dazustellen. Allerdings kann ich auch dies übertreiben. Widerspricht das, was ich zu sagen, habe allzu oft und allzu stark dem, was die/der Ratsuchende für seine/ihre Wahrheit hält, laufe ich Gefahr, in eine Art „oberlehrerhaftes Zurechtweisen“ abzurutschen und die Kunden vor den Kopf zu stoßen. Entsprechend sollte ich mich dann besinnen, das Gespräch so weiter fortzusetzen, dass meine Haltung der Akzeptanz und des offenen Verständnisses klarer zum Tragen kommt, und so weiter und so fort.

Es geht also nicht um ein „Entweder-Oder“, sondern um ein „Dynamisches Und“.



¹ Schulz von Thun, Friedemann (2000): Miteinander reden 2 - Stile, Werte und Persönlichkeitsentwicklung: Differentielle Psychologie der Kommunikation. (Band 2), Augsburg: Weltbild Verlag, genehmigte Lizenzausgabe, Seite 38ff.

3.3. Haltung beeinflusst das Verhalten

Jedes Verhalten zeigt eine Haltung, jede Haltung begünstigt ein bestimmtes Verhalten gegenüber einem anderen Verhalten. Innere Bilder bestimmen dabei stark, mit welchem Selbstverständnis ich auftrete und wie ich diese Paradoxie zwischen Akzeptanz und Konfrontation gestalten kann.

Um bewusst und gezielt zu kommunizieren, ist es sinnvoll, sich ein durchaus detailliertes Selbstbild davon zu machen, wie ich mich als Energieberaterin und Energieberater verstehe, was also mein „Selbst-Verständnis“ ist. Solch ein inneres Bild muss vor allem zu mir selbst passen (Stichwort „Authentizität“) und es ist besonders wirksam, wenn es ein echtes Bild und nicht nur ein Begriff ist, sondern eine detaillierte innere Vorstellung, die gerne auch mehrere Wahrnehmungskanäle (Sehen, Hören, Schmecken, Riechen, Fühlen, Raumwahrnehmung) anspricht.



3.4. Tipps & Tricks (als Kollegialer Austausch)

Was hilft im Umgang mit Widerstand?

Folgende Ideen wurden gemeinsam gesammelt:

- ✓ Zuhören
- ✓ Thermographische Bilder überzeugen
- ✓ Verständnis zeigen
- ✓ Freundlichkeit fördert Akzeptanz
- ✓ Praktische Beispiele zeigen
- ✓ Teilzustimmung

- ✓ Fragen stellen (ergründen, woher kommt die Haltung?)
- ✓ Lösungen finden (ggf. gemeinsam)
- ✓ Verständnis für die Situation des Gegenübers
- ✓ Ergebnis Visualisierung
- ✓ Sinnhaftigkeit
- ✓ Mir hat immer das Verständnis für die Lebenssituation, evtl. der Perspektive des Beratenen geholfen.
- ✓ Ggf. auch eigene Lücken zugeben
- ✓ Für nochmaliges Gespräch/Austausch zur Verfügung stehen
- ✓ Ggf. „Neutrale“ Literatur zum individuellen Vertiefen zur Verfügung stellen
- ✓ Bedürfnis hinter dem Widerstand identifizieren
- ✓ Andere Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner für die Beratung vermitteln
- ✓ Authentisches auftreten
- ✓ Allparteilichkeit
- ✓ Szenarien durchrechnen
- ✓ Diskussion mit Gleichgesinnten und auf Augenhöhe

3.5. Links & Material zur Vertiefung

- ✓ <https://www.walzik.de/energieberatung/>
- ✓ <https://www.gebaeudeforum.de/service/newsletter/ausgabe-03-2022/kommunikation-energieberatung/>

Weitere Informationen zum Gebäudeforum klimaneutral

Bleiben Sie immer informiert zum Thema klimaneutrales Bauen und Sanieren.

Internet: www.gebaeudeforum.de

Newsletter: www.gebaeudeforum.de/service/newsletter/

LinkedIn: www.linkedin.com/showcase/gebaeudeforum-klimaneutral

Fachfragen beantwortet unsere Fachhotline

Sie haben Fragen zum Gebäudeenergiegesetz, individuellen Sanierungsfahrplan, zur Bilanzierung oder ähnlichen Fachthemen?

Rufen Sie unsere Expertinnen und Experten an unter:

030 66 777-881

Montag: 10 bis 12 Uhr und 14 bis 16 Uhr

Mittwoch und Donnerstag: 10 bis 12 Uhr



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Klimaschutz

Die Veröffentlichung dieser Publikation erfolgt im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Klimaschutz. Die Deutsche Energie-Agentur GmbH (dena) unterstützt die Bundesregierung in verschiedenen Projekten zur Umsetzung der energie- und klimapolitischen Ziele im Rahmen der Energiewende.

Herausgeber:

Deutsche Energie-Agentur GmbH (dena)

Chausseestraße 128 a
10115 Berlin
Tel.: +49 (0)30 66 777-0

E-Mail: info@dena.de / info@gebaeudeforum.de
Internet: www.dena.de / www.gebaeudeforum.de

Alle Rechte sind vorbehalten.

Die Nutzung steht unter dem Zustimmungsvorbehalt der dena.