

Kommunikation in der Energieberatung

Arbeitshilfe: Strategien für Gesprächssituationen



Diese Arbeitshilfe stellt passende Strategien für unterschiedliche Situationen in der Beratungspraxis vor, um Gespräche konstruktiv zu gestalten. Dabei geht es sowohl um grundlegende Gesprächsstrategien als auch um schwierige Situationen – mit konkreten Empfehlungen für den Umgang damit.

1

Grundlegende Gesprächsstrategien

Strategie

1 Haltung und Vorbereitung

Schwierige Reaktionen nicht persönlich nehmen

Widerstand, Skepsis oder Frustration richten sich meist gegen die Situation, nicht gegen die beratende Person. Wer sich dessen bewusst ist, kann gelassener reagieren.

Rollenklarheit als Schutzfaktor

Rollenklarheit hilft dabei, sich nicht verunsichern zu lassen. Wenn die eigene Rolle und ihre Grenzen im Vorfeld klar definiert sind, kann sich im Gespräch leichter darauf bezogen werden.

2 Bedürfnisse anerkennen

Erst anerkennen, dann einordnen

Zuerst das Anliegen oder die Sorge anerkennen, bevor man eine fachliche Einordnung gibt. Anerkennen bedeutet nicht zustimmen, sondern signalisieren: „Ich nehme wahr, was Sie beschäftigt.“ Wenn Menschen das Gefühl haben, dass ihre Perspektive übergangen wird, ziehen sie sich häufig aus dem Gespräch zurück.

Werteorientierte Kommunikation

Welches Anliegen, welches Gefühl oder welche Wertvorstellung könnte dahinterliegen – was beschäftigt die Person wirklich?

Formulierungshilfen

Selbstreflexion: Was ist meine Aufgabe

„hier? Einordnen und begleiten, nicht überzeugen.“

Selbstreflexion: Was kann ich beeinflussen, was nicht?

„Wir hatten anfangs besprochen, dass ich Ihnen mögliche Optionen aufzeige. Darauf möchte ich gerne zurückkommen.“

„Das kann ich gut nachvollziehen, dass Sie sich da Sorgen machen.“

„Ich verstehe, dass das frustrierend ist. Lassen Sie uns genauer anschauen, was wir tun können.“

„Das klingt so, als wäre Ihnen besonders wichtig, dass [...]“

3 Schwierige Themen ansprechen und Reaktanz vermeiden

Erst anschließen (pacing), dann umleiten (leading)

Wer sich auf die Perspektive des Gegenübers einlässt, wird eher als vertrauenswürdig wahrgenommen: Zuerst schließt man sich an die Perspektive des Gegenübers an (Tempo, Tonlage, Themenfokus aufgreifen). Erst dann wird schrittweise in eine neue Richtung geführt (z. B. ruhigeres Tempo, neues Thema).

Reaktanz und die „But you are free“-Technik

Wenn Menschen das Gefühl haben, in ihrer Entscheidungsfreiheit eingeschränkt zu werden, reagieren sie mit Widerstand. Die „But you are free“-Technik betont Entscheidungsfreiheit: Empfehlungen werden als Angebote formuliert, aus denen die Eigentümerinnen und Eigentümer wählen können.

Verlustaversion (loss aversion) berücksichtigen

Menschen tendieren in vielen Situationen dazu, Verluste stärker zu gewichten als gleichwertige Gewinne. Das wirkt sich ebenfalls darauf aus, wie sie sich entscheiden, und erklärt, warum sie zögerlich sind oder am Status quo festhalten. Deshalb wirkt „Sie verlieren jedes Jahr 300 Euro durch die alten Fenster“ oft stärker als „Sie sparen jedes Jahr 300 Euro durch neue Fenster“.

„Ich sehe, dass Ihnen die Kosten am wichtigsten sind. Ich knüpfe mal daran an.“

„Am Ende entscheiden Sie. Ich zeige Ihnen die Möglichkeiten und was sie jeweils bedeuten.“

„Es gibt hier verschiedene Wege. Keiner davon ist der einzig richtige.“

„Ich würde Ihnen empfehlen, sich das in Ruhe zu überlegen. Es gibt keinen Zeitdruck.“

„Lassen Sie uns die Investitionskosten aus einem anderen Blickwinkel betrachten. Wie viel Geld verlieren Sie gegebenenfalls jedes Jahr, wenn Sie die Maßnahme nicht umsetzen?“

4 Umgang mit Emotionen im Gespräch

Emotionen sind normal

Sanierungsentscheidungen berühren existenzielle Themen wie Geld, Zuhause und Sicherheit. Emotionen im Gespräch sind kein Zeichen dafür, dass etwas schief läuft oder sofort gelöst werden muss. Kurze Pausen nach emotionalen Äußerungen geben der Eigentümerin oder dem Eigentümer Raum.

Benennen, nicht übergehen

Emotionen offen anzusprechen, wirkt oft deeskalierend, weil es zeigt, dass die Sorge wahrgenommen wird. Die Sachebene kommt erst ins Spiel, nachdem die emotionale Ebene aufgefangen wurde: Werden Emotionen direkt mit Sachargumenten beantwortet, kann das wirken, als würden die Bedürfnisse der Eigentümerinnen und Eigentümer ignoriert werden.

„Ich merke, das Thema Kosten beschäftigt Sie sehr.“

„Das ist verständlich, dass Sie da unsicher sind. Nehmen wir uns die Zeit, das in Ruhe durchzugehen.“

„Ich möchte kurz innehalten. Sie haben gerade etwas Wichtiges gesagt.“

5 Umgang mit Fehlinformationen und festgefahrenen Überzeugungen

Direkte Korrekturen vermeiden

„Das stimmt nicht“ aktiviert schnell Verteidigungsmechanismen und verfestigt die Überzeugung (Reaktanz oder „Bumerang-Effekt“). Hilfreich kann sein, zunächst einen nachvollziehbaren Teil der Aussage oder das dahinterstehende Anliegen aufzugreifen, bevor eine alternative Perspektive angeboten wird.

Ergänzende Perspektive anbieten

Wirkungsvoller ist es, die Aussage erst aufzunehmen und dann eine alternative Perspektive anzubieten – gerade in Bereichen, in denen sich in den letzten Jahrzehnten viel geändert hat (z. B. Leistungsfähigkeit von bestimmten Technologien).

Praxisbeispiele machen Abstraktes konkret

Fakten allein überzeugen selten. Konkrete Praxisbeispiele, Erfahrungsberichte oder Vergleiche mit bekannten Menschen oder Situationen sind oft wirksamer. Wenn die Eigentümerinnen und Eigentümer Negativbeispiele aus ihrem Erfahrungsfeld anführen, kann dem mit einem Positivbeispiel zunächst auf gleicher Gesprächsebene entgegnet werden, bevor abstrakte Verallgemeinerungen und Statistiken angeführt werden. Ein Praxisbeispiel für eine erfolgreich umgesetzte Sanierung schafft Vertrauen, weil Menschen sich an den Erfahrungen anderer orientieren.

Zeit lassen

Bei sehr festgefahrenen Positionen nicht auf Überzeugung in diesem Moment bestehen, sondern einen Impuls setzen und dem Gegenüber Zeit geben, die Information wirken zu lassen. Printmaterialien oder Webseiten von neutralen Dritten, die in der Beratung zur Verfügung gestellt werden, können später in Ruhe angesehen und damit auch nach dem Gespräch weiter genutzt werden.

Das ist ein Punkt, den viele ansprechen.

„Was ich aus der Praxis dazu sagen kann, ist [...].“

Das war früher tatsächlich so. Inzwi-

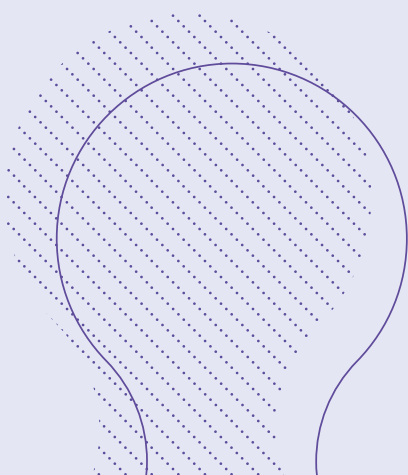
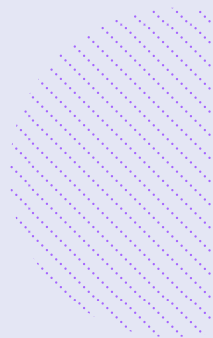
„schen hat sich da aber einiges verändert, zum Beispiel [...].“

Ich hatte neulich einen ähnlichen Fall.

„Da hat sich gezeigt, dass [...].“

Ich kann Ihnen gerne ein paar Informa-

„tionen dazu mitgeben, dann können Sie sich das in Ruhe anschauen.“



6 Deeskalation

Frühzeitig Eskalationssignale erkennen

Steigende Lautstärke, wiederholtes Unterbrechen, zunehmend absolute Formulierungen („Das bringt doch alles nichts.“) sind typische Anzeichen.

Ruhig und langsam sprechen

Das wirkt regulierend auf das Gegenüber und verhindert, dass das Gespräch weiter an Intensität gewinnt.

Meta-Kommunikation

Einen Schritt aus dem Inhalt heraustreten und das Gespräch selbst zum Thema machen.

Gesprächspause oder Vertagung

Wenn die Situation festgefahren ist, bewusst eine Pause einlegen oder einen Punkt auf den nächsten Termin verschieben.

Ich habe das Gefühl, dass wir im Moment nicht weiterkommen. Können wir kurz sortieren, worum es Ihnen im Kern geht?

Mir ist wichtig, dass wir hier zu einem guten Ergebnis kommen. Lassen Sie uns kurz einen Schritt zurücktreten.

Lassen Sie uns das heute zur Seite legen und beim nächsten Termin nochmal draufschauen.

2

Strategien für schwierige Gesprächssituationen

Strategie

1 Wenn Eigentümerinnen und Eigentümer skeptisch oder misstrauisch sind

Eigene Grenzen offen benennen

Wenn keine sichere Antwort parat liegt, sollte das offen gesagt werden. Offenheit stärkt die Glaubwürdigkeit mehr als vermeintliche Allwissenheit.

Nachvollziehbare Beispiele statt abstrakter Argumente

Konkrete Fälle aus der Praxis sind überzeugender als Studien oder Statistiken. Wenn die Praxisbeispiele durch Beratungsakteure fachlich begleitet wurden, sind sie aussagekräftiger als anekdotische Evidenz von Nachbarn oder Verwandten.

Auf Entwicklungen hinweisen

Viele Vorbehalte basieren auf veraltetem Wissen. Es hilft, auf Fortschritte hinzuweisen, ohne die frühere Einschätzung als falsch darzustellen.

Transparenz bei Misstrauen gegenüber der Beratung

Wenn die Skepsis sich gegen die Beratung richtet, kann offen angesprochen werden, wie Beratungsakteure arbeiten, wie sie vergütet werden und wie sie zu ihren Empfehlungen gelangen.

Formulierungshilfen

Da bin ich ehrlich gesagt selbst nicht hundertprozentig sicher. Ich kläre das und melde mich bei Ihnen.

Ich habe zu einem ähnlichen Vorhaben schon einmal beraten. Das lief folgendermaßen ab: [...].

Die Technik hat sich in den letzten Jahren deutlich weiterentwickelt. Zum Beispiel [...].

Ich bin als unabhängige Beraterin oder unabhängiger Berater nicht an Hersteller oder Produkte gebunden. Mein Ziel ist, dass wir die für Sie beste Lösung finden.

2 Wenn sich Eigentümerinnen und Eigentümer belehrt fühlen

Vorwissen anerkennen und selbst entdecken lassen

Eigentümerinnen und Eigentümer bringen Wissen mit. Daran anzuknüpfen, statt bei null anzufangen, stärkt Lerneffekte und Vertrauen. Anhand anschaulicher Bilder oder Vergleiche können Eigentümerinnen und Eigentümer selbst feststellen, was sinnvoll sein könnte (z. B. thermografische Bilder).

Eigene Kommunikation reflektieren

Typische Auslöser für den Eindruck, belehrt zu werden, sind ungebetene Korrekturen, zu viel Fachsprache oder Formulierungen wie „Sie müssen wissen“. Durch Betonung der gemeinsamen Zusammenarbeit können die gleichen Inhalte besser auf Augenhöhe transportiert werden.

Wenn die Situation bereits gekippt ist

Kurz innehalten, die Wirkung ansprechen und nachfragen, was gestört hat.

*Sie haben sich da schon gut einge-
arbeitet. Ich ergänze mal, was mir
dazu noch auffällt.*

*Schauen wir uns das mal gemeinsam an
(statt „Sie müssen wissen, dass [...]“).*

*Ich merke, das kam vielleicht anders
an, als ich es gemeint habe. Was genau
hat Sie gestört?*

3 Wenn Unsicherheit, Angst oder Überforderung dominieren

Komplexität aktiv reduzieren

Nicht alle Optionen gleichzeitig darstellen, sondern priorisieren. Klare Orientierungspunkte setzen: Was ist jetzt wichtig, was kommt später?

Kleine Schritte statt großer Pläne

Überschaubare nächste Schritte vorschlagen, statt einen umfassenden Gesamtplan zu präsentieren.

Machbarkeit zeigen

Erfolgsbeispiele aus vergleichbaren Situationen geben Sicherheit, vor allem wenn sie mit Anschauungsmaterial belegt werden können.

Überforderungssignale erkennen

Häufiges Nachfragen, Rückzug oder einsilbige Antworten sowie ein plötzlicher Themenwechsel können Zeichen von Überforderung sein. Dann sollte das Tempo angepasst und ein Zwischenfazit gezogen werden: deutlich machen, dass nicht alles sofort entschieden werden muss und dass die Eigentümerinnen und Eigentümer das Tempo bestimmen.

„ Was jetzt wichtig ist, ist [...]. Alles andere kommt später.

„ Wir gehen das Schritt für Schritt durch und Sie entscheiden in Ihrem Tempo.

„ Ich hatte neulich einen ähnlichen Fall, da hat es gut funktioniert, erst mit Maßnahme [...] anzufangen und den Rest in Etappen zu planen.

„ Wir müssen heute nicht alles klären. Lassen Sie uns die wichtigsten Punkte sortieren, den Rest machen wir beim nächsten Mal.

4 Wenn Erwartungen unrealistisch sind

Den Wunsch hinter der Erwartung aufgreifen

Hinter unrealistischen Erwartungen steckt oft ein nachvollziehbarer Wunsch. Der Wunsch kann aufgegriffen werden, um gemeinsam realistischere Wege dorthin zu erarbeiten.

Transparent mit Erfahrungswerten arbeiten

Bandbreiten und Vergleichswerte statt absoluter Zahlen können helfen, ein realistisches Bild aufzubauen.

Schrittweise korrigieren

Nicht alles auf einmal richtigstellen, sondern nach und nach ein realistisches Bild entstehen lassen.

Erwartungen an die eigene Rolle

Wenn Erwartungen über den Rahmen der Energieberatung hinausgehen: freundlich, aber klar die eigenen Leistungen und Grenzen beschreiben.

„ Ich verstehe, dass Sie das möglichst kostengünstig lösen wollen. Schauen wir mal, welche Wege dahin realistisch sind.

„ Erfahrungsgemäß liegt das eher zwischen [...] und [...]. Lassen Sie uns mal durchrechnen, wie sich das zusammensetzt.

„ Meine Aufgabe ist es, Sie bei der Einordnung und Planung zu unterstützen. Die Umsetzung und die Koordination mit Handwerksbetrieben liegen dann bei Ihnen.

5 Wenn Konflikte entstehen

Art des Konflikts erkennen

Zunächst sollte eingeordnet werden, ob es sich um einen Sachkonflikt, einen Beziehungskonflikt (z. B. fehlendes Vertrauen) oder einen externen Konflikt handelt, der sich im Gespräch äußert (z. B. Streit eines Ehepaars oder innerhalb einer WEG, Frustration über Gesetzgebung oder Handwerk).

Wenn der Konflikt zwischen anderen Beteiligten besteht, können Beratungsakteure als neutrale Instanz auftreten und vermitteln, ohne Partei zu ergreifen. Der Fokus ist weiterhin die Lösung des Grundanliegens, nicht die Bewältigung des externen Konflikts.

Eigene Position sachlich vertreten

Die fachliche Einschätzung kann weiterhin ruhig und klar formuliert werden, ohne in einen Überzeugungsmodus zu wechseln.

Gemeinsamkeiten benennen

Wenn sich Fronten verhärten, hilft es, an das gemeinsame Ziel zu erinnern.

Gesprächspause als Werkzeug

Ein bewusster Themenwechsel oder eine Pause können verhindern, dass sich Positionen weiter verhärten.

„Ich kann verstehen, dass die Erfahrung mit dem Handwerksbetrieb frustrierend war. Lassen Sie uns schauen, wie wir das jetzt lösen können.“

„Ich verstehe, dass Sie das anders sehen. Aus meiner fachlichen Sicht spricht Folgendes dafür: [...]“

„Wir wollen beide, dass Sie eine gute Lösung finden. Lassen Sie uns schauen, wo wir uns einig sind.“

„Ich merke, dass wir hier gerade nicht weiterkommen. Sollen wir den Punkt kurz zur Seite legen und später nochmal draufschauen?“



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Energie

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

Kontakt

Deutsche Energie-Agentur GmbH (dena)
Chausseestraße 128 a
10115 Berlin

Tel.: +49 30 66 777- 0
info@dena.de / info@gebaeudeforum.de
www.dena.de / www.gebaeudeforum.de

Alle Rechte sind vorbehalten. Die Nutzung steht unter dem Zustimmungsvorbehalt der dena.

Ein Projekt der

dena

Stand: 08/2026