



Bild: Robert Kneschke - stock.adobe.com

Die Qualität einer Beratung hängt nicht nur vom Fachwissen, sondern auch von den kommunikativen und sozialen Kompetenzen des Experten ab.

## So finden Beratende und Ratsuchende zusammen

**ZIELGRUPPENORIENTIERTE ENERGIEBERATUNG** Es nützt das umfangreichste technische Wissen nichts, wenn der Energieberatende seine Kunden nicht erreicht. Experten aus der Praxis erklären, wie man eine gemeinsame Verständigungsebene findet, wo die größten Fallstricke lauern und auf welche Weise man seine kommunikativen Fähigkeiten im Arbeitsalltag trainieren kann. Eva Kafke

Die Qualität einer Beratung hängt nicht nur vom Fachwissen, sondern auch von den kommunikativen und sozialen Kompetenzen des Experten ab. Dies gilt auch für die Energieberatung. „Meine Beobachtung ist, dass die meisten Energieberatenden aus ihrer bisherigen beruflichen Tätigkeit bereits viel Erfahrung in Kommunikation mitbringen“, sagt Sebastian Walzig, Wirtschaftspädagoge und systemischer Coach. Er schult unter anderem die für den Verbraucherzentrale Bundesverband tätigen Energieberater in Sachen Kommunikation.

Die Erfahrungen aus dem Herkunftsberuf sind eine gute Basis. Es gebe jedoch in der Zielrichtung und damit auch in

der Kommunikation erhebliche Unterschiede zwischen einem Kundengespräch und einer unabhängigen Energieberatung, meint Lennart Feldmann, Vorstand im Gebäudeenergieberater-Verband GIH und Geschäftsführer und Partner im Bau-sachverständigenbüro Indicamus Ossadnik & Feldmann. „Ein Heizungsbauer führt mit einem Kunden ein Beratungsgespräch mit dem Ziel, dass er mit dem Einbau eines Wärmeerzeugers beauftragt wird. Ziel einer Energieberatung ist hingegen, dass der Kunde die für das Gebäude und für ihn bestmögliche Lösung findet. Das setzt gedankliche und wirtschaftliche Unabhängigkeit und eine ganzheitliche Betrachtung voraus.“



Bild: WestPic - stockadobe.com



„Ich will nicht dämmen - das Gebäude muss atmen können.“ Bei Verbrauchern herrschen noch immer viele Mythen vor, denen man rational begegnen sollte.

Wenn mehr als eine Person Rat suchen, kommt eine weitere Herausforderung hinzu: Der Beratende hat es jetzt mit mehreren, unter Umständen unterschiedlichen Interessen, aber auch Wissensständen zu tun. Er muss also eine inhaltliche Linie und eine Verständigungsebene finden, die für alle Beteiligten passen. Schwierig wird es, wenn sie sich nicht einig sind. Das kann schon in der Beratung eines Paares zum gemeinsamen Einfamilienhaus passieren. „Wenn Uneinigkeit unter den Ratsuchenden erkennbar ist, kann der Beratende aufzeigen, dass die unterschiedlichen Interessen durchaus ihre Berechtigung haben. Er sollte jedoch keinesfalls Partei ergreifen oder gar eine Partei an den Pranger stellen“, sagt Schwark und rät zur Versachlichung. Coach Walzig bekräftigt: „Allparteilichkeit statt Einmischung ist ein gutes Prinzip. Der Energieberatende ist der Fachmensch mit den Informationen.“

### Herausforderung WEG

Ungleich schwieriger als bei einem Ehepaar gestaltet sich meist die Beratung einer Wohnungseigentümergeinschaft. Für Energieberatende, so die übereinstimmende Einschätzung aller Experten, stellt das die größte Herausforderung dar. Zum einen wird die Suche nach einer geeigneten Lösung durch die vielfältigen und oft divergierenden Interessen der WEG-Mitglieder erschwert. Jutta Betz versucht, diese zu Beginn der Beratung mithilfe von Fragebögen zu ermitteln. „Damit kann ich in meinem Konzept alle Bedürfnisse berücksichtigen oder zumindest bei der Präsentation darauf eingehen und bin auch auf Nachfragen vorbereitet.“

Hinzu kommt jedoch: Die Vorstellung von Sanierungsoptionen in einer Eigentümerversammlung kann durch die Gruppendynamik unvorhersehbare Wendungen nehmen. „In einer Gruppe kann ein Energieberatender auch die Rolle eines Moderators einnehmen - wenn damit alle einverstanden sind“, erläutert Coach Walzig. „Dazu empfiehlt es sich, aktiv eine Klärung herbeizuführen. Vor einer WEG-Versammlung kann der Beratende mit der Verwaltung oder dem Verwaltungsbeirat die Rollenaufteilung klären. Die WEG-Mitglieder müssen dann in der Versammlung informiert werden. Sollte eigentlich der

Energieberatende moderieren, doch einzelne sind dagegen, wird ein Plan B benötigt.“

„An der Beratungsdienstleistung zu feilen, ist genauso wichtig wie fachlich auf dem Laufenden zu bleiben“, ist das Credo von GHI-Vorstand Feldmann. Zwar bieten Industrie- und Handelskammern sowie gewerbliche Bildungseinrichtungen wie die TÜV-Akademien und die Haufe Akademie Kommunikationsschulungen an. Doch Kurse speziell für die Zielgruppe Energieberatende sind Mangelware und auch im Fortbildungskalender der Deutschen Energieagentur für Energieeffizienzexperten nicht zu finden.

### Rhetorikseminar für Mitarbeiter

Also sind andere Wege gefragt, um die eigenen Kompetenzen zu stärken. In Büros mit mehreren Mitarbeitern gibt es dafür diverse Möglichkeiten. Feldmann schickt seine Mitarbeitenden zu einem Grundlagen-Rhetorikseminar, bevor sie Projektverantwortung bekommen, und organisiert alle paar Monate „Trockenübungen“ für das gesamte Team. Darin übernimmt ein Mitarbeitender die Rolle eines Beratenden, ein anderer die eines schwierigen Ratsuchenden. Die Teilnehmenden sammeln Erfahrung, gewinnen Sicherheit und lernen voneinander.

Aus Sicht von Coach Walzig ist in solchen Rollenspielen vor allem der Blick der Beobachtenden hilfreich: Sie spiegeln den Übenden das eigene Verhalten und schärfen den Blick für Schwächen und Stärken. „Im beruflichen Alltag kann ein Kollege ein Sparringspartner sein. Gerade am Anfang können sich zwei Beratende wechselseitig begleiten“, schlägt Walzig vor. Bei BK-Energieberatung ist das in der WEG-Beratung Standard: Die Mitarbeiter werden in den ersten drei Jahren nicht allein zu Eigentümerversammlungen entsandt, sondern laufen zunächst mit erfahrenen Kollegen mit.

Wechselseitige Begleitung ist allerdings unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten und auch angesichts von Terminzwängen für viele Büros bestenfalls gelegentlich umsetzbar, für selbständige Energieberater erst recht. Coach Walzig schlägt als einfach umsetzbare Alternative Supervisionen im Nachgang zu konkreten Beratungen vor – ein Beratender berichtet, ein Kollege reflektiert.

„Außerdem können Energieberatende sich von einem Coach unterstützen lassen, der sie bei ein oder zwei Terminen begleitet“, ergänzt DEN-Vorständin Betz. Sie verweist auf das Mentoring-Programm ihres Verbandes für seine Mitglieder. GIH-Vorstand Feldmann sieht im Mentoring ebenfalls ein probates Hilfsmittel: „Für Einzelkämpfer sind die GIH-Stammtische eine gute Möglichkeit, sich in Präsenz mit Gleichgesinnten auszutauschen. Dort kann man auch Kontakt zu alten Hasen aufnehmen, die als Mentoren zur Verfügung stehen.“ ■

### Eva Kafke

schreibt als freie Journalistin für diverse Zeitschriften und Verlage zu Immobilien Themen. Ihr Spezialgebiet sind energetische Sanierungen.



Bild: www.hoffotografen.de