



**Beratung und Dokumentation
Gender und Diversity-Kompetenzen in der
Energieberatung**

**Materialien für die Weiterbildung
zum/zur Gebäudeenergieberater/-in (HWK)**

Beratung und Dokumentation – Gender und Diversity in der Energieberatung

Handlungsfeld: Beratung und Dokumentation

Lerneinheit: Gender und Diversity in der Energieberatung

Stand: 09.03.2017

ID (Abk.): BUD_GDE

Herausgeber: BTZ der Handwerkskammer Berlin und IZT Institut für Zukunftsstudien und Technologiebewertung

Autor/-innen: Scharp, Michael; Hackfort, Sarah

Offline nutzbar: ja

Online nutzbar: ja

Typ: Text

Umfang (Dauer Min. /Seiten): 30 / 12

Technische Voraussetzungen: Computer und/oder Drucker, Tablet, Smartphone

Kurzbeschreibung: In der Lerneinheit „Gender und Diversity in der Energieberatung“ werden die relevanten Aspekte von allgemeinen Gender- und Diversity-Kompetenzen thematisiert, die zukünftige Gebäudeenergieberater/-innen wissen sollten. Bei Ihrer späteren beruflichen Praxis als Gebäudeenergieberater/-in werden Sie einen regen Kontakt mit unterschiedlichsten Kund/-innen haben.

Das englische Wort „Diversity“ kann ins Deutsche mit „Vielfalt“ übersetzt werden. Männer, Frauen, Menschen mit Migrationshintergrund, junge oder ältere Personen - soziale Merkmale und damit verbundene gesellschaftliche Muster prägen auch die Erwartungen und die Situationen, in denen sich Energieberater/-innen wiederfinden. „Diversity“ verweist positiv auf diese Diversität und unterschiedliche Identitäten in der gesellschaftlichen Zusammensetzung, also auf die Verschiedenheit der einzelnen Individuen hinsichtlich ihrer sozialen Merkmale.

Das Ziel der Lerneinheit ist es darzulegen, welche Aspekte und Umgangsformen bei Menschen unterschiedlicher gesellschaftlicher Herkunft oder sozialer Identität in der Energieberatung zu beachten und angemessen sind.

Der fachliche Inhalt der Energieberatung und des Beratungsgesprächs sind nicht Thema dieser Lerneinheit. Diese Lerneinheit soll Ihnen Hinweise für die kritische Reflexion geben. Diese Lerneinheit wird ergänzt durch die Kapitel „Beratung älterer Menschen“ und „Was man besser nicht tun sollte!“ aus der Lerneinheit „Mein Auftreten im Kundengespräch“.

Unterrichtsaktivitäten: Dieser Lernstoff ist kursbegleitend zur Präsenzveranstaltung. Der Dozent / die Dozentin wird den Lernstoff kurz wiederholen und Sie können Fragen stellen.

Nutzung zum Selbstlernen: Bitte lesen Sie sich das Material eigenständig durch. Notieren Sie sich Fragen zur Vorbereitung auf die Präsenzphase.

Inhalt

1. Diversity-Kompetenzen in der Energieberatung.....	5
2. Geschlechterverhältnisse und Gender-Kompetenzen	6
3. Interkulturelle Kompetenzen im Umgang mit Kund/-innen mit Migrationshintergrund	8
4. Ansprache armutsgefährdeter Haushalte	10
Quellenverzeichnis	11
Glossar.....	12
Impressum	13

1. Diversity-Kompetenzen in der Energieberatung

Lernziele

Begründen, warum Diversity-Kompetenzen wichtige sind.

Schlagworte

Gender, Soziale Diversität; Umgangsformen; Verständigungsprobleme, Intersektionalität

Inhalt

Diversity Management ist ein Begriff, der vorrangig in der Unternehmenskultur verankert ist. Dabei geht es darum, die soziale Diversität und auch damit verbundene Ungleichheiten der Gesellschaft zu berücksichtigen und auch für den Unternehmenserfolg zu nutzen. Denn jede soziale Gruppe, die in einem größeren gesellschaftlichen Gefüge bestehen muss, sei es ein global agierendes Unternehmen oder auch nur ein national oder regional verankerter Betrieb, ist mit einer gesellschaftlichen Vielfalt konfrontiert und profitiert davon, wenn es diese existierenden verschiedenen Perspektiven berücksichtigt. So soll nicht nur Diskriminierung verhindert und die Chancengleichheit befördert werden. Vielmehr gilt es ein Bewusstsein für Vielfalt, deren Bedeutung für eine gute Zusammenarbeit in der gesamten Belegschaft vor allem aber bei den Führungskräften zu schaffen und so auch den ökonomischen Erfolg zu sichern.

Beispiele aus der Technikentwicklung zeigen, was eine Blindheit für Diversität für Folgen haben kann: weil die Ingenieur/-innen überwiegend männlich waren und von ihren eigenen Erfahrungen und Maßstäben ausgingen, erkannten die ersten Spracherkennungssysteme keine weiblichen Stimmen, Air Bags wurden für männliche Körper entwickelt und auch neuere Beispiele zeigen, wie Rassismus durch IT-Algorithmen reproduziert werden kann, wenn die meist unbewussten Neigungen und Vorurteile der Programmierer/-innen nicht reflektiert und neutralisiert werden.

Insgesamt gibt es natürlich unbegrenzt viele soziale Merkmale, entlang derer sich soziale Ungleichheiten entfalten können, wie Alter, sexuelle Präferenzen, Geschlecht, Religion, Behinderung, Nationalität, Klasse u.v.m. In der Wissenschaft wird insbesondere durch Vertreter/-innen des Intersektionalitäts-Ansatzes darauf hingewiesen, dass diese vielfältigen soziale Ungleichheiten auch immer in ihren Wechselwirkungen berücksichtigt werden sollen. Um diese komplexe Herausforderung bewältigen zu können, wird sich in der Regel auf eine Auswahl von sozialen Strukturkategorien bezogen. Auch für den vorliegenden Zweck das Thema Diversität für die Energieberatung zu erschließen, ist es sinnvoll Schwerpunkte zu setzen. Diese Lerneinheit setzte sich vorrangig mit den Themen Geschlechterverhältnisse und Gender-Kompetenzen, interkulturelle Kompetenzen in Haushalten mit Migrationshintergrund und die Ansprache armutsgefährdeter Haushalte auseinander.

2. Geschlechterverhältnisse und Gender-Kompetenzen

Lernziele

Erklären, warum Gender-Kompetenzen wichtig sind.

Schlagworte

Gender-Kompetenzen, Normativität, Diskriminierung

Inhalt

Die Geschlechterverhältnisse in einer Gesellschaft sind geprägt von Annahmen über Normativität und Abweichung, von Erwartungen und Zuschreibungen bestimmter Verhaltensweisen sowie von Ungleichheiten und Diskriminierung. Deshalb wurde mit dem Gender Mainstreaming eine offizielle Strategie zur Förderung der Gleichstellung der Geschlechter in Wirtschaft und Politik erarbeitet und rechtlich verbindlich in internationalem und nationalem Recht verankert. Dabei geht es vorrangig um die Berücksichtigung der Geschlechterverhältnisse bei der Planung von Bildungsmaßnahmen, politischen Strategien oder Beratungsleistungen. Das Ziel ist es Diskriminierung z. B. von Frauen, etwa in Bezug auf die Lohnhöhe, abzubauen und die Interessen und Wertevorstellungen, Bedarfe sowie Lebenssituationen der unterschiedlichen Geschlechter angemessen zu berücksichtigen.

Bei der Energieberatung ist das Thema insofern relevant, als dass in der Beratung selbst überwiegend Männer aktiv sind, Frauen sind hier (noch) weniger vertreten. Eine Ursache dafür ist auch die grundsätzliche Unterrepräsentation von Frauen in (energie-)technischen Berufen. Expert/-innen berichten außerdem häufig von dem Vorurteil, dass Frauen insgesamt weniger technischer Sachverstand und ein entsprechendes Grundverständnis zugetraut wird.

Worauf sollten Sie bei der Energieberatung achten?

Energie ist ein männliches Thema, das sollten Sie auch in der Energieberatung reflektieren

Studien zeigen, dass das Geschlechter-Verhältnis bei Energieberater/-innen nicht ausbalanciert ist, Männer sind häufiger in der Energieberatung tätig. Expert/-innen berichten auch von ihrem Eindruck, zu beratende Männer seien eher „beratungsresistent“, also würden hier ein deutlich höheres Selbstbewusstsein aufweisen und sich eher kompetent fühlen als Frauen. Dabei sind Männer nicht qua Biologie technikaffiner oder begabter als Frauen, vielmehr wird ihnen durch die Gesellschaft mehr zugetraut, das schlägt sich in der Sozialisierung und häufig auch in der Berufswahl nieder. Es ist zentral, solche Stereotypen zu reflektieren.

Stellen Sie eigene Annahmen, Vorurteile und Stereotypen in Frage

Rollen-Stereotypen, Klischees und einseitige Vorannahmen liegen vielen Gesprächen zugrunde. Häufig kommen auch biologistische Stereotypen auf, die mitunter vorgeschoben werden und als Begründung für Nicht-Handeln dienen, z. B. der hohe Temperaturbedarf von Frauen, der vorgeschoben wird, damit nicht mehr nach anderen Möglichkeiten und Gründen für einen hohen Heizwärmebedarf gesucht werden muss, z.B. hohe Strahlungskälte durch Metallfenster als Kältequelle.

Berücksichtigen Sie vorhandenes Erfahrungswissen

Wer trifft die Haushaltsentscheidungen und wie? Knüpfen Sie an das Erfahrungswissen der Nachfragenden an und berücksichtigen Sie es. Häufig ist Wissen vorhanden, insbesondere auch

von Frauen, die aufgrund der geschlechtlichen Arbeitsteilung und ihrer tragenden Rolle in der Haus- und Versorgungsarbeit nicht selten den besten Überblick haben, wenn es z.B. darum geht, welche Temperatur in welchen Räumen gewünscht ist oder wo Defizite liegen. Fragen Sie danach, wer sich im Haushalt um Energie und Technik kümmert, ermutigen Sie die Frauen dazu, sich für das Thema Energie zu interessieren, sprechen Sie sie gezielt an. Fragen Sie nach Erfahrungswissen und integrieren Sie es in Ihre Beratung.

Hören Sie zu und legen Sie sich nicht schon vorher auf eine Strategie fest

Sehen Sie die Energieberatung als Prozess. Die Menschen haben unterschiedliche Zugänge zu Informationen, technologischen Entwicklungen und Erkenntnissen sowie zu Handlungsmöglichkeiten. Lassen Sie sich überraschen und respektieren Sie unterschiedliche ökonomische und zeitliche Ressourcen sowie unterschiedliches Interesse an Ihrer Beratung.

3. Interkulturelle Kompetenzen im Umgang mit Kund/-innen mit Migrationshintergrund

Lernziele

Beschreiben, wie sich interkulturelle Kompetenzen auf den Umgang mit Kund/-innen auswirken.

Schlagworte

Interkulturelle Kompetenzen

Inhalt

In Deutschland leben 35,5 % der Migrant/-innen in Eigentum, damit sind sie eine relevante Zielgruppe für die Energieberatung. Die Sprachkenntnisse in Haushalten mit und ohne Migrationshintergrund sind höchst unterschiedlich. Erfahrungen zeigen, dass Sprachbarrieren häufig ein Grund für eine suboptimale oder fehlerhafte Bedienung von Geräte oder technischen Anlagen sind, wenn z. B. die Gebrauchsanleitung nicht verstanden wird. Zudem kann das Grundverständnis für die Bedienung von Geräten fehlen, die in anderen Kulturräumen nicht existieren, z. B. Heizungssysteme.

Sprachbarrieren können auch verhindern, dass Angebote wie die Energieberatung überhaupt wahrgenommen werden. In Punkto Energieberatung hat sich hier die aufsuchende Beratung für Eigentümer/-innen im Rahmen verschiedener geförderter Projekte bewährt.

Wichtig sind aber vor allem auch interkulturelle Kompetenzen, die Grundkenntnisse über kulturelle Gepflogenheiten sowie einen grundsätzlichen Respekt davor beinhalten.

Bei Sprachbarrieren verwenden Sie eine einfache Sprache

Existieren Sprachbarrieren oder Verständigungsschwierigkeiten, greifen Sie auf einfache Begriffe zurück und vermeiden Sie eine überfordernde Terminologie. Sprechen Sie langsam und deutlich - nicht unbedingt lauter - und lassen Sie Nachfragen zu. Fragen Sie bei Bedarf auch aktiv nach, ob es Verständigungsprobleme gibt und bitten ggf. darum, eine/-n Sprachvermittler/-in hinzuzuziehen (bspw. eine verwandte oder bekannte Person), um die Kommunikation zu vereinfachen.

Berücksichtigen Sie kulturelle Unterschiede und Gepflogenheiten

Versuchen Sie in Ihrer Ansprache kultursensibel zu sein, tauschen Sie sich wenn möglich aus mit Fachberater/-innen die über Erfahrungen in der Zusammenarbeit und den Austausch von Wissen mit Migrant/-innen-Netzwerken verfügen.

Stellen Sie wenn möglich Bezüge her zu anderen Kulturräumen, fragen Sie nach eigenen Erfahrungen und Unterschieden, bspw. wie Heizungssysteme in der Türkei funktionieren. Erkundigen Sie sich vorher, was zu einem angemessenen Auftreten gehört. Beispiele: Wenn Sie in einen Haushalt kommen, ziehen Sie ihre Schuhe aus bevor Sie die Wohnung betreten. Und sofern die Frau ein Kopftuch trägt, reichen Sie als erstes dem Mann zur Begrüßung die Hand. Diese Verhaltensweisen mögen Ihnen nicht immer nachvollziehbar und begrüßenswert erscheinen, zeigen jedoch, dass Sie sich mit der anderen Kultur beschäftigt haben und sie respektieren.

Achten Sie auf Nachvollziehbarkeit

Bieten Sie an Schritt für Schritt die Wohnung zusammen durchzugehen, um so Hürden und Barrieren abzubauen und Interesse am Thema zu wecken. Bieten Sie niedrigschwellige Informationen an, die die Menschen in Ihrem Alltag abholen.

4. Ansprache armutsgefährdeter Haushalte

Lernziele

Beschreiben, was bei der Energieberatung armutsgefährdeter Haushalte zu beachten ist.

Schlagworte

Gutscheinprogramm, Stromsparcheck Plus

Inhalt

Sofern Sie auch im Mietbestand Energieberatungen durchführen, könnte folgender Teil für Sie interessant sein.

Im Jahr 2014 waren in Deutschland 16,7 % der Bevölkerung armutsgefährdet. Armutsgefährdete Haushalte sind u. a. durch folgende Faktoren charakterisiert: Die Betroffenen haben ein geringes Haushaltseinkommen, beziehen oft Sozial- und/oder Transferleistungen und wohnen meist in Mietverhältnissen. Wegen des geringen Einkommens müssen die Betroffenen oft mehr als ein Viertel ihres Haushaltseinkommens im Jahr für die Wohnungsmiete, die Betriebskosten, die Heizung, den Strom sowie Kreditrückzahlungen aufbringen. Klimaschutzmotive stehen beim Energiesparen in armutsgefährdeten Haushalten nicht unbedingt im Zentrum.

Motivieren Sie ihre Kund/-innen

Formulieren Sie ihre Befunde positiv, z. B. „Sie gehen bereits sehr sparsam mit der Energie um, nur durch ein paar kleine Tricks können Sie Ihre Kosten noch zusätzlich senken.“

Bringen Sie Energiespargeräte mit

Aufgrund der engen finanziellen Spielräume können Sie einen niedrigschwelligen Zugang verschaffen, indem sie beispielweise anbieten, Energie-Messgeräte für einen Zeitraum unentgeltlich zur Verfügung zu stellen. Und informieren Sie gezielt über kostengünstige Hilfsmittel wie Steckerleisten und Zeitschaltuhren.

Bringen Sie verständlich aufbereitetes Informationsmaterial mit

Für kostenloses und einfach verständliches Informationsmaterial sind Ihnen ihre Kund/-innen dankbar.

Lassen Sie sich durch JobCenter oder Arbeitsagentur vermitteln und empfehlen

Eine Zusammenarbeit mit den entsprechenden Behörden bietet sich an.

Informieren Sie sich welche Möglichkeiten im Rahmen von Gutscheinprogrammen bestehen

Der SGB II-Bezug wird in der Regel ergänzt durch die Möglichkeit über Gutscheine das karge Einkommen zu ergänzen, um die notwendigen Alltagsgegenstände zu erstehen. So erhalten im Rahmen des sogenannten „Stromsparcheck Plus“¹ Hartz IV-Beziehende unter bestimmten Bedingungen einen Gutschein über 150 Euro für einen neuen energieeffizienteren Kühlschrank (sofern ihr alter Kühlschrank älter als zehn Jahre ist, entsprechend entsorgt wird und das neue Gerät mindestens 200 kWh Strom/Jahr einspart). Erkundigen Sie sich hier regelmäßig, welche Angebote es gibt.

¹ Mehr Informationen dazu gibt es hier: <http://www.stromspar-check.de/stromspar-check/kuehlgeraetetausch.html>

Quellenverzeichnis

- Bundeszentrale für Politische Bildung (2016): Zahlen und Fakten: Die soziale Situation in Deutschland. Online verfügbar unter: <http://www.bpb.de/nachschlagen/zahlen-und-fakten/soziale-situation-in-deutschland/61785/armutsgefahrderung>
- DESTATIS (2016): Ältere Menschen in Deutschland und der EU. Statistisches Bundesamt, Wiesbaden.
- Europäische Union 2014: Die Bekämpfung des geschlechtsspezifischen Lohngefälles in der Europäischen Union. Luxemburg: Amt für Veröffentlichungen der Europäischen Union, 2014.
- Großmann, Karin (2016): Energiearmut als multiple Deprivation vor dem Hintergrund diskriminierender Systeme, in: Großmann, Katrin, Schaffrin, André, Smigiel, Christian (Hg.): Energie und soziale Ungleichheit. Zur gesellschaftlichen Dimension der Energiewende in Deutschland und Europa. Wiesbaden: VS Verlag, S. 55-78.
- Hunecke, M.; Burwitz, K.; Nies, M.; Seewald, M.; Mallasch, G.; Müller, J.; Aver, C.; Küzük, T. (2016): Aktivierung von MigrantInnen zur energetischen Gebäudemodernisierung – Kurzbericht für Praxispartner. Dortmund.
- ISOE; Ifeu (2009): Evaluation des Cariteam-Energiesparservice in Frankfurt a.M. Endbericht im Rahmen des Projekts: Energieeffizienz und Energieeinsparung in Arbeitslosengeld II- und Sozialhilfahaushalten. Modul I. Im Auftrag des Bundesministeriums für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit. Heidelberg/Frankfurt.
- Kaiser, Tobias (2016): Hartz IV reicht nicht für die Stromkosten, in: Die Welt vom 26.02.2016; Online verfügbar unter: <https://www.welt.de/wirtschaft/article152704194/Hartz-IV-reicht-nicht-fuer-die-Stromkosten.html>
- Schraudner, Martina; Lukoschat, Helga (2006): Gender als Innovationspotenzial in Forschung und Entwicklung. München: Fraunhofer IRB Verlag.
- Weber, Sarah (2016): Wenn Algorithmen Vorurteile haben, in: Die Welt vom 15. Januar 2016; Online verfügbar unter: <http://www.sueddeutsche.de/digital/diskriminierung-wenn-algorithmen-vorurteile-haben-1.2806403>
- Winker, Gabriele; Degele, Nina (2010): Intersektionalität: Zur Analyse sozialer Ungleichheiten. Bielefeld: Transcript Verlag.
- BMFSFJ (2016): Strategie „Gender Mainstreaming“, Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, Stand: 19.02.2016. Online unter : <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/themen/gleichstellung/gleichstellung-und-teilhabe/strategie-gender-mainstreaming> . Zugriff 30.03.2017
- RIS (2010): Energieprojekte für Haushalte mit geringem Einkommen in München – Beschluss des Sozialausschusses vom 23.09.2010. Online unter: <https://www.ris-muenchen.de/RII/RII/DOK/SITZUNGSVORLAGE/2118329.pdf>. Zugriff: 30.03.2017
- Stromsparcheck (2017): 150 Euro für Ihren neuen Kühlschrank, Online unter: <http://www.stromspar-check.de/stromspar-check/kuehlgeraetetausch.html>. Zugriff: 30.03.2017

Glossar

Diskriminierung: Benachteiligung oder Herabwürdigung von Gruppen oder einzelnen Personen

Gender: Bezeichnung für das soziale Geschlecht in Abgrenzung zum biologischen Geschlecht

Gender-Kompetenzen: Fähigkeiten oder Fertigkeiten Geschlechterverhältnisse zu reflektieren und mit Menschen unterschiedlichen Geschlechts respektvoll zu kommunizieren und umzugehen

Interkulturelle Kompetenzen: Fähigkeiten oder Fertigkeiten mit Menschen unterschiedlicher kultureller Herkunft respektvoll zu kommunizieren und umzugehen

Intersektionalität: Die Verschränkung und wechselseitige Verstärkung verschiedener sozialer Ungleichheiten und Benachteiligungen z. B. Armut, Geschlecht, Behinderung, sexuelle Orientierung

Normativität: sich an Ethik, Werten und Normen orientieren

Soziale Diversität: die Vielfalt der Menschen

Impressum



Partner des Verbundprojekts:

Smart Learning – Medieneinsatz in der handwerklichen Weiterbildung

- Bildungs- und Technologiezentrum (BTZ) der Handwerkskammer Berlin
- Fraunhofer-Institut für offene Kommunikationssysteme (FOKUS), Berlin
- Beuth-Hochschule für Technik, Berlin
- IZT Institut für Zukunftsstudien und Technologiebewertung gGmbH, Berlin

Das diesem Material zugrunde liegende Vorhaben wurde mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unter dem Förderkennzeichen 01PD14002A-D gefördert.

Diese Lerneinheit darf weder ganz noch teilweise ohne schriftliche Genehmigung des Herausgebers in irgendeiner Form reproduziert oder sonst veröffentlicht werden.

Diese Lerneinheit wurde mit äußerster Sorgfalt bearbeitet, Herausgeber und Autor/-innen können für den Inhalt jedoch keine Gewähr übernehmen.

Herausgeber

Bildungs- und Technologiezentrum (BTZ) der Handwerkskammer Berlin, Mehringdamm 14, 10961 Berlin

IZT Institut für Zukunftsstudien und Technologiebewertung, Schopenhauerstraße 26, 14129 Berlin

Autor/-innen

Lerneinheit:

IZT Institut für Zukunftsstudien und Technologiebewertung gGmbH, Michael Scharp und Sarah Hackfort, Schopenhauerstraße 26, 14129 Berlin, Tel.: +49 (0)30-803088-18, E-Mail: s.hackfort@izt.de

E-Book:

IZT Institut für Zukunftsstudien und Technologiebewertung gGmbH, Michael Scharp und Katrin Ludwig, Schopenhauerstraße 26, 14129 Berlin, Tel.: +49 (0)30-803088-14, E-Mail: m.scharp@izt.de