



„Sensibler Umgang mit von Energiearmut betroffenen Haushalten für KEM-Manager:innen“

Hintergrund

Steigende Energiepreise und ineffiziente Wohnverhältnisse bringen viele Haushalte in finanzielle und emotionale Not. KEM-Manger:innen sind in dieser Situation nicht nur technische Fachkräfte, sondern auch wichtige Ansprechpersonen in belastenden Lebenslagen. Oftmals empfinden die betroffenen Haushalte Scham oder haben bereits schlechte Erfahrungen mit Behörden gemacht. Dieses Handout soll dich dabei unterstützen, Beratung fachlich fundiert, respektvoll und lösungsorientiert zu gestalten – mit dem Ziel, Kosten zu senken, Versorgung zu sichern und Selbstwirksamkeit zu stärken.

Grundhaltung

Energiearmut ist meist strukturell bedingt und keine Schuldfrage. Wir empfehlen dir folgende Grundhaltung in der Zusammenarbeit einzunehmen:

- Respektvoll und nicht wertend
- Nicht belehrend
- Lösungsorientiert (Fokus auf konkrete Entlastung, nicht auf Ursachenanalyse im Sinne von Schuldzuweisung)
- Verständlich und transparent
- Realistisch umsetzbar

Ansprache & Werbung

Bei der Bewerbung von Veranstaltungen ist es wichtig auf eine niederschwellige Ansprache zu achten. Folgende Tipps könnten hier helfen:

- Klare und einfache Informationsmaterialien
- Verwende keine komplizierten Fachbegriffe im Text
- Mache auf konkrete Hilfsangebote aufmerksam (z.B. Förderung, Goodies)
- Hürden so gut es geht im Vorfeld abbauen (wenig Bürokratie in der Antragstellung, keine Verpflichtungen, flexible Termine anbieten etc.)
- Evt. mehrsprachige Informationen anbieten

Vermeide Begriffe wie „Energiearmut“ oder „energiearme Haushalte“, weil sich nicht alle damit identifizieren und trotzdem betroffen sind. Versuche die Lösungsorientiertheit in den Vordergrund zu rücken (z.B. „Energiekosten reduzieren“).



Die Zielgruppe unterscheidet sich oftmals zur typischen KEM-Gruppe und hatten bisher vielleicht noch keine Anknüpfungspunkte mit der KEM. Nutze daher verschiedene Kanäle zur Ansprache wie beispielsweise.

- Aushänge in Brennpunktsiedlungen
- Aushänge in Beratungsstellen, Sozialmärkte etc.
- Multiplikatoren identifizieren (z.B. Hausmeister bei Brennpunktsiedlungen, Kontaktperson bei fremdsprachigen Communities)
- Bei Gemeinden (z.B. Sozialreferent:in) nachfragen, wer Betroffene sein könnten
- Aussendungen über Gemeindezeitungen, Gemeindehomepage
- Postwürfe
- Plakatwerbung
- Direkte Ansprache

Gesprächsstruktur im Beratungsgespräch

Das wäre eine mögliche Gesprächsstruktur für ein typisches Beratungsgespräch:

- Situation emphatisch erfragen und Vertrauen aufbauen
- Sicherheit vermitteln „Unser Ziel ist es, eine Lösung zu finden und Entlastung zu schaffen“
- Lösungen und Optionen vorstellen (Förderungen, Beratungsstellen, etc.)
- Konkrete nächste Schritte festlegen (nicht mit zu vielen Optionen überfordern, lieber 2-3 kurzfristige Sofortmaßnahmen)
- Kontakt und Unterstützung anbieten, falls weitere Fragen auftauchen

Sprache im Beratungsgespräch bewusst einsetzen

Vermeide Fachjargon und verwende eine einfache Sprache. Als Grundprinzip gilt „Unterstützen statt bewerten.“

Vermeide Sätze wie:

- „Sie verbrauchen zu viel Strom.“
- „Sie müssen sparsamer sein.“
- „Das hätten Sie früher klären müssen.“

Besser sind Formulieren wie:

- „Wir schauen gemeinsam, wo Einsparpotenziale liegen.“
- „Viele Haushalte stehen aktuell vor ähnlichen Herausforderungen.“
- „Was ist für Sie im Moment am dringendsten?“



Eigenen Grenzen wahren und Unterstützung holen

Im Umgang mit von Energiearmut betroffenen Haushalten ist es entscheidend, auf Unterstützung und Zusammenarbeit zu setzen. KEM-Manager:innen können durch Informations- und Beratungsgespräche einen wichtigen Beitrag leisten, stoßen dabei jedoch mitunter an fachliche und persönliche Grenzen – insbesondere, wenn soziale, finanzielle oder psychosoziale Herausforderungen eine Rolle spielen.

Um Betroffene wirksam und nachhaltig zu unterstützen, ist es daher sinnvoll, spezialisierte Stellen wie Sozialberatungen (Caritas, Wohnschirm etc.) oder besonders geschulte Energieberater:innen einzubinden. Eine klare Rollenabgrenzung schützt nicht nur die Betroffenen durch professionelle Begleitung, sondern auch die KEM-Manager:innen selbst und stärkt insgesamt die Qualität und Wirkung der Unterstützung.