

Messung von Professionalität in der Energieberatung durch Lösen von Dilemmasituationen

JUDITH LÜNEBERGER & MARTIN FRENZ

1 Ausgangslage

Die Domäne der Energieberatung ist aus Perspektive der Berufsbildungsforschung ein noch weitgehend unerforschtes Feld. Spezifisch für die Anbieter von Energieberatungsdienstleistungen auf der mittleren Qualifikationsebene ist im Allgemeinen eine hohe Professionalität im ursprünglichen Facharbeiterberuf (z. B. Tischler, Schornsteinfeger, Anlagenmechaniker, etc.), welche auf einer Ausbildung basiert und durch ein in der Regel systematisiertes Angebot an Weiterbildungen zielgerichtet ausgebaut wurde. Im Vergleich dazu spiegeln die Energieberatungsdienstleistungen teilweise nicht das hohe Facharbeiterniveau wider, weil diese nicht in unmittelbarem Zusammenhang zur Ausgangsqualifikation stehen. Die nicht auf Facharbeiterniveau angebotenen Dienstleistungen können bei den Kunden jedoch zu Misstrauen im Kerngeschäft der Gewerbe führen. Das hohe Facharbeiterniveau sollte in Zukunft auch das Dienstleistungsangebot in der Energieberatung aufweisen (siehe Abb. 1).

Um die Qualität in der Energieberatung zu sichern, ist es eine wichtige Strategie, die Kompetenz von Energieberatern zu messen. Hierzu ist es notwendig, ein Instrument zu entwickeln.

2 Vorgehen

2.1 Ziele und Forschungsfragen

Ziele der Studie sind es, ein Kompetenzmodell und ein Messinstrument für Energieberatungskompetenz zu entwickeln. Im Einzelnen sollen dabei die folgenden Fragen geklärt werden:

1. Welches Ziel und welchen Zweck hat die Kompetenzerfassung?
 - Wie kann der Stand der Professionalisierung in der Energieberatung mit einem Kompetenzmessinstrument erhoben werden?
2. Welches Kompetenzverständnis wird zugrunde gelegt?
3. Welche Elemente von Kompetenz sollen (betrachtet) gemessen werden? / Welche Dimensionen umfasst das zugrunde gelegte Kompetenzmodell?
 - Wie können Energieberatungssituationen strukturiert werden?
 - Zwischen welchen Kompetenzarten kann differenziert werden?
 - Wie kann zwischen verschiedenen Niveaustufen differenziert werden?
4. Welche Messmethodologie wird ausgewählt?
 - Erfolgt eine Fremd- oder Selbstbeurteilung?
 - Welche Forschungsmethode kommt zum Einsatz? (Befragung, Beobachtung, Test, Arbeitsprobe etc.)
 - a. Wie kann die Kompetenzmessung erfolgen und ausgewertet werden?
 - b. Wie können Aufgaben für Arbeitsproben mithilfe von Expertise entwickelt werden?
5. Welche Qualitätsstandards werden an das Instrument erhoben? (Objektivität, Reliabilität, Validität, Nutzen, Akzeptanz etc.)

2.2 Forschungsmethode

Um die Kompetenzen von Energieberatern messen zu können, wird unter besonderer Berücksichtigung des Nachhaltigkeitsgedankens ein Kompetenzmodell und ein Instrument entwickelt (Erpenbeck, J.; von Rosenstiel, L. 2003; Hahne 2008; BIBB 2009; BNE 2009).

Ausgehend von der Frage nach der Messbarkeit und Beobachtbarkeit von Kompetenzen sind nach Erpenbeck und von Rosenstiel Kompetenzen anhand der Performanz, d. h. der Anwendung und des Gebrauchs von Kompetenz, zu erfassen. Kompetenz ist demnach eine Form von Zuschreibung (Attribution) aufgrund eines Urteils des Beobachters, welcher dem physisch und geistig selbstorganisiert Handelnden aufgrund bestimmter, beobachtbarer Verhaltensweisen bestimmte Dispositionen als Kompetenzen zuschreibt. Danach sind Kompetenzen situationsbezogene Dispositionen selbstorganisierten Handelns, also Selbstorganisationsdispositionen (Erpenbeck, von Rosenstiel 2003). Sie

erweisen sich in der Bewältigung konkreter Handlungssituationen (Erpenbeck, Heyse 1999).

Ziel ist es, mit dem Instrument eine Aussage zur Professionalität in einer Branche zu treffen. Für die Entwicklung des Kompetenzmessinstrumentes wird die Professionstheorie von Fritz Schütze aufgegriffen. Diese geht davon aus, dass ein umsichtiges Bearbeiten und die Reflexion von Situationen, die paradoxe und unvereinbare Anforderungen stellen, professionelles Handeln erfordert. Diese begriffliche Klärung von Professionalität hat unmittelbare Konsequenzen für die Entwicklung des Instruments.

2.2.1 Entwicklung eines Kompetenzmodells

Im ersten Schritt der Modellbildung und Instrumentenentwicklung wird zunächst ein Handlungsfeld der Energieberatung bearbeitet: die Analyse, Diagnose und Optimierung von Heizungsanlagen. Sie ist nicht nur inhaltlicher Kernbereich der Energieberatung, sondern liefert zudem zahlreiche Dilemmasituationen der Nachhaltigkeit. Des Weiteren bietet sich der Themenkomplex der Anlagentechnik zur exemplarischen Ausdifferenzierung von Kompetenzarten und Niveaustufen an. Im Folgenden sind weitere berufliche Handlungsfelder der Energieberatung (z.B. Bauwerk/Baukonstruktion, Luftdichtheitsmessung) zur Bearbeitung vorgesehen.

Das Kompetenzmodell für Energieberater bezieht sich auf die Elemente „Kompetenzarten“, „Niveaustufen“ und „Energieberatungssituationen“ (Bredl 2008; Hahne 2008). Die Strukturierung der Energieberatungssituationen erfolgt in dem Modell entsprechend des Nachhaltigkeitsgedankens nach den drei Dimensionen Ökonomie, Ökologie und Gesellschaft. Zur Differenzierung der Kompetenzarten wird aufgrund der Subjekt-Objekt-Beziehung zwischen Fach-, Sozial- und Personalkompetenz unterscheiden (Erpenbeck, von Rosenstiel 2003). Die Abstufung in Niveaustufen kann erfolgen, indem der Beobachtung der Kompetenzarten und Nachhaltigkeitsdimensionen eine mehrstufige Niveauskala zugrunde gelegt wird. Hier bietet sich das Spiralmodell nach Bader an, welches Niveaustufen als verschiedene hintereinander ablaufende Entwicklungsstufen im didaktischen Zusammenhang betrachtet (Bader 2004).

2.2.2 Entwicklung eines Instruments

Aufgrund des Ziels, Kompetenzen und professionelles Handeln von Energieberatern in Situationen erfassen zu können, wurden folgende Entscheidungen hinsichtlich der Messmethodologie getroffen:

Die Kompetenzmessung soll in Form einer Fremdbeurteilung durchgeführt werden. Hierzu sind Problemsituationen auf Grundlage realer Beratungssituationen zu bestimmen, welche als Arbeitsprobe bzw. Test dienen. Diese sind als

Dilemmasituationen dazustellen, in denen es gilt, mithilfe der eigenen Kompetenzen eine Balance zwischen den drei Dimensionen der Nachhaltigkeit aufzuzeigen. Aufgrund der Reflexionsfähigkeit und der Art, wie Energieberater die Problemsituationen meistern, können nach Schütze anschließend Aussagen zur Kompetenz und der entsprechenden Niveaustufe getroffen werden (Schütze 1996, 2000).

Insgesamt sind für jedes einzelne Handlungsfeld Instrumente zu entwickeln, wobei zunächst mit der Analyse, Diagnose und Optimierung von Heizungsanlagen begonnen wird. Die Problemstellungen zu den Handlungsfeldern werden im Rahmen einer Expertise mit Experten der Energieberatungsbranche erarbeitet. Hierzu wurden fünf Experten aufgrund ihrer beruflichen Vertiefung und ihres derzeitigen Betätigungsfelds in der Anlagentechnik ausgewählt. Die Beschreibung der Aufgabenstellungen für eine Arbeitsprobe erfolgte nach Dörner in Form einer Problembeschreibung, welche durch einen unerwünschten Anfangszustand, einen erwünschten Endzustand und eine Barriere gekennzeichnet ist, die die Transformation vom Anfangszustand in den Endzustand im Moment verhindert (Dörner 1976).

Zur Beobachtung und Auswertung der bearbeiteten Dilemmasituationen werden verschiedene Methoden herangezogen und hinsichtlich der Qualitätsstandards Objektivität, Reliabilität, Validität und Nutzen verglichen.

Im Zentrum der Videografie steht die Analyse visuell aufgezeichneter Situationen. Im Gegensatz zur Videoanalyse handelt es sich bei den Videoaufzeichnungen der Videographie nur um einen Teil der Daten, die im Feld erhoben werden (Knoblauch, Schnettler 2007). Weitere Daten zur Erhebung der Kompetenz liefert ein anschließendes moderiertes Reflexionsgespräch. Mitgeschnittene Beratungssituationen können so nach der Aufzeichnung von den durchführenden Energieberatern bezüglich ihrer eigenen Handlungen reflektiert werden. Anhand eines Moderationshandbuchs kann die Reflexion anschließend ausgewertet werden. Für das videogestützte Reflexionsgespräch ist eine entsprechende Moderatorenschulung notwendig. Eine weitere Möglichkeit zur Auswertung der bearbeiteten Dilemmasituationen stellt das Triadengespräch dar. Es handelt sich um eine dialog-basierte Methode zur Weitergabe professionellen Wissens, an der drei Personen teilhaben. Professionelles Handeln wird beobachtbar im Prozess des Wissens- und Erfahrungstransfers zwischen einem wissenden bzw. erfahrenen (Experten) und einem weniger wissenden bzw. weniger erfahrenen Energieberater (Novizen). Meist wird diese Methode zur Einarbeitung neuer Mitarbeiter, zur Wissenssicherung oder zum strategischen Wissensaufbau genutzt. Zuletzt ist es möglich, anhand der Methode „Netzwerk“ die Reflexionsfähigkeit und die Art, wie eine Problemsituation gemeistert wird, zu beobachten. Hierzu werden Begriffskarten zur Dilemmasituation vom bearbeitenden Energieberater in eine Netzwerkstruktur gebracht. Die Begriffe können sowohl vorgegeben sein als auch selbst erstellt werden. Anschließend werden die Begriffe sowie die Beziehungen zu den anderen Begriffen erklärt. Anhand der Reflexion der Begriffe sowie der Struktur durch den Energieberater

kann die Kompetenz von einem Moderator erhoben werden. Auch hier erfolgt die Auswertung mithilfe eines Moderatorenhandbuchs.

3 Erkenntnisse und Ausblick

Um die Kompetenz von Energieberatern zu bestimmen, wurde bisher der Lösungsweg zur Entwicklung eines entsprechenden Messinstruments spezifiziert. In einem ersten Schritt erfolgte die Konzeption eines Kompetenzmodells mit den Dimensionen „Kompetenzarten“, „Niveaustufen“ und „Energieberatungssituationen“. Mithilfe von Experten wurde ein Messinstrument basierend auf Dilemmasituationen unter dem bildungstheoretischen Ansatz der Nachhaltigkeit entwickelt. Mithilfe dieses Messinstruments können erste Ergebnisse bezüglich der vorhandenen Kompetenz von Energieberatern sowie ihrer Entwicklungspotentiale für den spezifischen Bereich der Analyse, Diagnose und Optimierung von Heizungsanlagen aufgezeigt werden. Eine Übertragung auf die weiteren Bereiche der Energieberatung ist vorgesehen. Angestrebt ist die Validierung des gesamten Messinstruments mit einer Zufallsauswahl von Energieberatern aus einschlägigen öffentlichen Förderprogrammen, so dass abschließend Aussagen zur Fort- und Weiterbildung für spezifische Marktsegmente getroffen werden können.

Literatur

Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB): 2009. Portal Nachhaltigkeit:
<www.bibb.de/nachhaltigkeit>

Bildung für nachhaltige Entwicklung (BNE): 2009. Weltdekade der Vereinten Nationen 2005 – 2014: <http://www.bne-portal.de>

Bader, R.: 2004. Handlungsfelder-Lernfelder-Lernsituationen. In: Bader, R./Müller, M. (Hrsg.): Unterrichtsgestaltung nach dem Lernfeldkonzept. Bielefeld: Bertelsmann.

Bredl, K.: 2008. Kompetenz von Beratern. Analyse des Kompetenzerwerbs bei Unternehmensberatern im Kontext der Expertiseforschung. Saarbrücken: VDM Verlag.

Knoblauch H./Schnettler, B.: 2007. Videographie. Erhebung und Analyse qualitativer Videodaten. In: Buber, R./Holzmüller H. H. (Hrsg.): Qualitative Marktforschung. Konzepte – Methoden – Analysen. Wiesbaden: Gabler.

- Dörner, D.: 1976. Problemlösen als Informationsverarbeitung. Stuttgart: Kohlhammer.
- Erpenbeck, J./ Heyse, V.: 1999. Die Kompetenzbiographie. Strategien der Kompetenzentwicklung durch selbstorganisiertes Lernen und multimediale Kommunikation. Münster/New York/München/Berlin: Waxmann.
- Erpenbeck, J./von Rosenstiel, L. (Hrsg.): 2003. Handbuch Kompetenzmessung. Erkennen, verstehen und bewerten von Kompetenzen in der betrieblichen und psychologischen Praxis. Stuttgart: Schäffer-Poeschel Verlag.
- Hahne, K.: 2008. Konturen einer Didaktik für nachhaltige Entwicklung in der Berufsbildung. In: lernen & lehren, Heft 90. Wolfenbüttel: Heckner.
- Helsper, W./Krüger, H.-H./Rabe-Kleberg, U.: 2000. Professionstheorie, Professions- und Biographieforschung – Einführung in den Themenschwerpunkt. In: ZBBS Zeitschrift, Heft 1/2000. Leverkusen-Opladen: Budrich.
- Schütze, F.: 1996. Organisationszwänge und hoheitsstaatliche Rahmenbedingungen im Sozialwesen. Ihre Auswirkungen auf die Paradoxien des professionellen Handelns. In: Combe, A./Helsper, W. (Hrsg.): Pädagogische Professionalität. Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Schütze, F.: 2000. Schwierigkeiten bei der Arbeit und Paradoxien des professionellen Handelns. Ein grundlagentheoretischer Aufriß. In: ZBBS Zeitschrift, Heft 1/2000. Leverkusen-Opladen: Budrich.
- Unger, T.: 2007. Bildungsidee und Bildungsverständnis. Eine grundlagentheoretische Analyse und empirische Fallstudie zum Bildungsverständnis von Lehrenden an Berufsschulen. Münster/New York/München/Berlin: Waxmann.