

Modul 16: Umgang mit dem Datenprotokoll

16.1 Material zu diesem Modul

TeilnehmerInnenskript:	nein
Arbeitsblätter:	ja
Powerpointpräsentation:	nein
Sonstiges:	PROTOKOLL Basisbogen Durchschlagpapier, Büroklammern, Klemmbrett

Diese Einheit steht in engem Zusammenhang mit den Einheiten zum Kommunikationstraining.

16.2. Lernziele

Die KT sollten nach Abschluss dieser Einheit Aufbau und Zweck des Protokolls verstanden und die Inhalte der vorangegangenen Einheiten anhand dessen wiederholt haben. Es sollten keine Verständnisschwierigkeiten mehr zu den Inhalten und Formulierungen des Protokolls vorliegen.

16.3. Vorbereitende Arbeiten

Bereitzustellen sind 12 Seiten Durchschlagpapier, 24 Büroklammern sowie ein Klemmbrett (jeweils pro KT). Die KT wurden am Ende der vorangehenden Sitzung gebeten, ihre eigenen Strom- und Heizenergierechnungen zu Modul 16 mitzubringen. Bei manchen Gruppen kann es sinnvoll sein, die KT zwischen den Terminen nochmals telefonisch oder per Email daran zu erinnern.

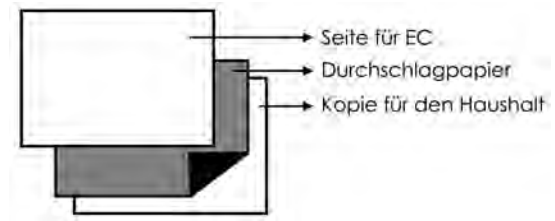
Wenn gewünscht, kann ein Durchschlag des Protokollbogens für den Haushalt in großen Teilen in der Muttersprache der KlientInnen verfasst werden. Dies kann die Kommunikation zusätzlich verbessern, erfordert aber entsprechende Übersetzungsarbeiten des Dienstgebers der EC. Diese Möglichkeit ist in allen Ankreuzbereichen und bei der Aufnahme numerischer Daten anwendbar. Als editierbare Vorlage steht hierfür das Dokument *PROTOKOLL Basisbogen.docx* zur Verfügung.



Optional: Durchschlag in Muttersprache




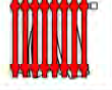
16.4. Inhaltliches

Der Protokollbogen erfüllt eine Doppelfunktion: Er ist sowohl das Dokument zur Datenaufnahme für die EC und deren Dienstgeber als auch Handreichung für die beratenen Haushalte. Jede Seite muss hierfür in zweifacher Ausführung für einen Energiecheck ausgedruckt werden. Während der Beratung füllt der/die EC ein Exemplar aus und erzeugt gleichzeitig einen Durchschlag, der im Haushalt verbleibt. Das Protokoll enthält daher...



Kopieprinzip der Protokollbögen

- 1) ...eine Bestandsaufnahme, die statistisch auswertbar ist und zum späteren Vergleich (z.B. bei einem zweiten Termin im selben Haushalt) herangezogen werden kann;
- 2) ...eine Erklärung der jeweiligen Problemstellung für den beratenen Haushalt;
- 3) ...empfohlene Maßnahmen zur Beseitigung der Problemstellung; Beispiel:

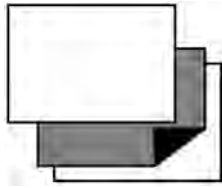
Problem		Erklärung		Empfohlene Lösung	
<input type="radio"/>	Heizkörper sind durch Möbel oder andere Barrieren verstellt.		Die Wärme des Heizkörpers wird durch Möbel und andere Barrieren teilweise zurück gestrahlt. Es muss daher mehr geheizt werden um auch den Raum zu erwärmen.	Möbel oder andere Barrieren von Heizkörpern entfernen. Lassen Sie mindestens 50 cm Platz zwischen einem Möbelstück und einem Heizkörper. Entfernen Sie nach Möglichkeit auch Regale, wenn diese direkt (10 cm oder weniger) über einem Heizkörper angebracht sind).	
<input type="radio"/>	Heizkörper sind durch Gardinen verhangen.			Gardinen anders arrangieren (zum Beispiel hinter den Heizkörper stecken) oder verkürzen.	

Dreitelliges Prinzip des Protokolls

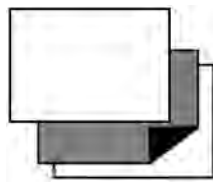
Der Vorteil dieses Aufbaus besteht darin, dass ohne zusätzlichen, schriftlichen Aufwand eine Handreichung mit Empfehlung im Haushalt verbleibt, die an die individuelle Situation angepasst ist. Gleichzeitig ist die Datenaufnahme für den Klienten/die Klientin transparent, da er/sie eine Kopie mit allen von ihm/ihr erfassten Informationen erhalten.

Handhabung der Protokollbögen in der Praxis:

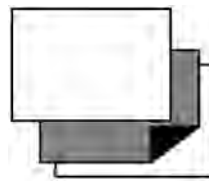
Es ist darauf zu achten, dass die EC Kugelschreiber benutzen, damit der Durchschlag gut lesbar wird. Es sollten außerdem alle Bögen des Protokolls vor dem Beratungstermin richtig sortiert und in ein Klemmbrett eingespannt sein. Wenn sich herausstellt, dass die Eintragungen weiter als nur bis zur gewünschten Kopieseite durchschlagen, kann eine Unterlegpappe hilfreich sein. Andererseits kann auch immer ein Set aus Original, Durchschlagpapier und Kopie auf dem Tisch liegend ausgefüllt werden während die anderen im Klemmbrett bleiben.



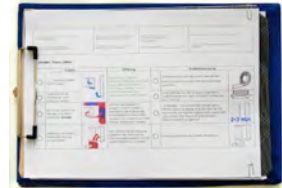
Seite 1



Seite 2



...



Außerdem empfiehlt es sich, jeweils alle drei Papiere, die zu einer Seite des Protokolls gehören (Original, Durchschlagpapier, Kopiebogen für Haushalt), mit zwei Büroklammern aneinander zu befestigen. So ist es einfach, hin- und her zu blättern, ohne dass sich Seiten verschieben.

Die EC sollten selbst sehr gut mit den Inhalten des Protokollbogens vertraut sein, alle Punkte verstanden haben und ohne langes Suchen jeden einzelnen auf der entsprechenden Seite schnell auffinden. Auch wenn das Protokoll einen Leitfaden und somit eine Hilfe für den Ablauf einer Beratung bietet, entwickelt jedes Gespräch seine eigene Dynamik. Dadurch ist es unwahrscheinlich, dass die Reihenfolge der Punkte auf dem Protokollbogen stets beibehalten werden kann. Von den EC wird eine gewisse Flexibilität verlangt, innerhalb des Protokolls „springen“ zu können und Informationen, die sich während eines Gesprächs ergeben, an der richtigen Stelle festzuhalten. Die von der/dem EC ausgefüllten Seiten (die kugelschreiberbeschrifteten Originale) sind im Anschluss der Beratung dem Dienstgeber zu übergeben, die Kopien dem beratenen Haushalt.

Allgemeine Anmerkung: Auf den Protokollbögen sind aus Datenschutzgründen keine personenbezogenen Daten vermerkt. Im Sinne der Datenschutzgesetzgebung muss, sofern der Zusammenhang zwischen dem Namen mindestens einer im Haushalt lebenden Person und den erhobenen Energienutzungsdaten längerfristig nachvollziehbar bleibt, eine solche Datenanwendung gemäß §17 (DSG 2000) vor Inbetriebnahme beim Datenverarbeitungsregister der Datenschutzkommission angemeldet werden. Ohne eine solche Meldung vornehmen zu müssen, kann folgendermaßen vorgefahren werden. Prinzipiell werden die im Rahmen einer Standardanwendung¹ erhobenen, personenbezogene Daten (Name, Adresse, Telefonnummer) jedes Haushalts von den Daten zum Energienutzungsverhalten entkoppelt. Somit wird eine Liste mit den Adressdaten aller beratenen Haushalte und eine zweite Liste mit Daten zum Energienutzungsverhalten geführt. Der Zusammenhang zwischen Personen und Daten zum Energienutzungsverhalten muss dabei unnachvollziehbar gemacht werden. In der Liste mit

¹ Das Erfassen von Namen und Adressen dieser Personen, fällt in den Bereich einer sogenannten Standardanwendung und obliegt somit nicht der Meldepflicht beim Datenverarbeitungsregister der österreichischen Datenschutzkommission (§ 17 Abs. 2 Satz 6). Gemäß Standard- und Muster-Verordnung 2004 (StMV 2004), sind Anbieter von Waren und Dienstleistungen berechtigt, Kundendaten dieser Art zu erheben und gemäß den Bestimmungen der im Rahmen der Standardanwendung 001 - Rechnungswesen und Logistik¹ - zu verwenden. Der Betrieb der Adressdatenbank des Projekts SELF ist konform mit diesen Bestimmungen.

Daten zum Energienutzungsverhalten erscheint anstelle von Name und Adresse lediglich eine numerische Kennzeichnung, die keinen Rückschluss auf tatsächliche Personen zulässt. Für die statistische Auswertung von Daten bedeutet dies kein Problem. Um gegebenenfalls eine Nachbetreuung anbieten zu können, verbleibt eine Kopie des Beratungsprotokolls mit der Bitte um Verwahrung im jeweiligen Haushalt. Diese kann dann bei einer Zweitberatung als Referenz verwendet werden. Ist diese Trennung nicht gewünscht, muss eine Meldung beim Datenverarbeitungsregister der Datenschutzkommission erfolgen.

16.5. Vorschläge zur Didaktik

Das Protokoll (PROTOKOLL Basisbogen) besteht aus mehreren Seiten und kann auf den ersten Blick nach einer unübersichtlichen Menge an Informationen und entsprechend großen Anforderungen an die EC aussehen. Es ist daher besonders wichtig, diesen Eindruck von vornherein zu relativieren.

Teilen Sie zunächst nur die Seite 2 in einfacher Ausführung aus und bitten Sie die KT, sich mit deren Inhalt und Aufbau vertraut zu machen. Geben Sie ihnen hierfür einige Minuten Zeit. Erbitten Sie dann eine Rückmeldung: Fragen Sie, ob es Schwierigkeiten beim Verständnis von Formulierungen oder Inhalten gibt. Lassen Sie dann die KT über den Sinn des Aufbaus spekulieren. Gegebenenfalls weisen Sie auf die einzelnen Spalten hin oder gehen diese nacheinander durch. Es ist wichtig, dass die KT selbst die drei Punkte „Bestandsaufnahme“ („Problem“), „Erklärung“, „Empfehlungen“ identifizieren und die Doppelfunktion des Protokolls als Datenblatt und Empfehlungspapier erkennen. Geben Sie diese Informationen also nach Möglichkeit nicht vor. Teilen Sie nun eine weitere Kopie der Seite 2, sowie ein Blatt Durchschlagpapier und zwei Büroklammern an jede/n KT aus. Fragen Sie die KT, warum sie meinen, dieses Material erhalten zu haben und bitten Sie sie es sinnvoll zu arrangieren und auszuprobieren.



Arrangieren der beiden Kopien jeden Blattes des Protokolls mit Durchschlagpapier

Teilen Sie dann, sofern vorhanden, eine serbische, arabische, oder anderssprachige Übersetzung der zweiten Kopie aus und besprechen Sie Sinn und Zweck dieser Vorgehensweise.

Geben Sie anschließend die Halbblanko-Protokollbögen (Arbeitsblätter zum Modul) aus und lassen die KT zur Wiederholung selbst Lösungsvorschläge eintragen. Hierzu gehören auch die Musterrechnungen, die in der Einheit Verbrauch einschätzen - Rechnung lesen (MAT – Modul 10) verwendet wurden, um die entsprechenden Informationen für Strom- und Heizenergieverbrauch eintragen zu können. Gehen Sie, während die Blätter in Einzelarbeit ausgefüllt werden, herum und geben Hilfestellungen. Anschließend gehen Sie mit der Gruppe Punkt für Punkt durch. Sollten die KT sinnvolle Lösungsvorschläge gemacht haben, die nicht im vorgefertigten Protokoll (PROTOKOLL Basisbogen) enthalten sind, weisen auf die Möglichkeit für handschriftliche Empfehlungen hin. Erklären Sie auch, dass nicht erwartet wird, dass die Ausführungen der KT mit denen des vorgefertigten Protokolls identisch sind. Bei der Auswertung legen Sie vor allem Wert auf die Plausibilität der Antworten.

Diese Unterrichtseinheit sollte direkt in eine Probeberatung/ein Rollenspiel unter den KT übergeleitet werden. Hierfür werden alle Seiten des Originals (PROTOKOLL Basisbogen) in doppelter Ausführung und mit ausreichend Durchschlagpapier ausgeteilt. Es reicht nicht, jeder/m KT nur ein Blatt Durchschlagpapier zu geben, das dann von Seite zu Seite umgelegt wird. Verfahren Sie so wie oben im Bereich „Inhaltliches“ beschrieben um ein Durcheinander der Bögen zu vermeiden. Geben Sie dafür auch jeder/m KT ein Klemmbrett und weisen Sie auf die Wichtigkeit der richtigen Sortierung der Seiten hin (geben Sie wenn nötig Hilfestellung). Bevor das Rollenspiel beginnt, kann es sinnvoll sein, den KT noch etwas Zeit zu geben, sich nochmals mit der Reihenfolge der Themen und Fragen („was steht wo?“) vertraut zu machen.

Beim Rollenspiel beraten jeweils zwei KT gemeinsam eine/n dritten. Die beiden beratenden KT können sich untereinander helfen, füllen aber jeweils ein eigenes Protokoll aus. Der/die beratene KT macht nach bestem Wissen Angaben über die eigene Wohnung. Angaben zum Strom- und Heizenergieverbrauch werden mit Hilfe der mitgebrachten Abrechnungen gemacht. Die Rollen können so oft wechseln, wie es die Zeit erlaubt.

Da es sich um das letzte Modul der theoretischen Ausbildung handelt, sollte am Schluss eine Resümeerunde stehen. Die KT werden aufgefordert zusammenzufassen, was ihnen an der Ausbildung mehr gefallen hat und was weniger. Auch Sie als Lehrperson können Ihre Eindrücke wiedergeben. Abschließend sind die organisatorischen Richtlinien für den praktischen Teil der Ausbildung zu besprechen. Dieser wird voraussichtlich von Situation zu Situation sehr unterschiedlich sein. Im Rahmen des Projekts SELF hat jede/r KT sechs Beratungen in Begleitung von erfahrenen EnergieberaterInnen durchgeführt. Dieses Vorgehen erwies sich zur Übung und Verfestigung der Kenntnisse als sehr hilfreich.