

**2013**

**ZERO WASTE AKADEMIE**

der Arge Abfallvermeidung,  
Ressourcenschonung und  
nachhaltige Entwicklung GmbH

**Bildung für die Zukunft**

*Ausbildungslehrgang 2013/2014*  
**SMART CONSUMER COACH**  
MultiplikatorInnen für Abfallvermeidung  
und nachhaltigen Konsum



**ZERO WASTE AKADEMIE**

August 2013,  
Änderungen vorbehalten

# INHALT

SMART CONSUMER COACHING - ein Beruf mit Zukunft .....	3
Ziele der SMART CONSUMER COACH Ausbildung .....	4
Zielgruppen der SMART CONSUMER COACH Ausbildung .....	4
SMART CONSUMER COACH Ausbildungsmodule.....	5
Basismodul 1 Sensibilisierung und Motivation .....	5
Basismodul 2 Coaching und Prozessbegleitung .....	5
Basismodul 3 Kommunikation und Konfliktmanagement .....	6
Basismodul 4 Vernetzung und Partizipation.....	6
Spezialmodul 1 Energie, Wohnen und Gebäude .....	6
Spezialmodul 2 Ressourcenschonung und Abfallvermeidung .....	7
Spezialmodul 3 Sanfte Mobilität im Alltag.....	7
Spezialmodul 4 Nachhaltiger Konsum.....	7
Lehrgangsleitung und TrainerInnen-Team.....	8
Lehrgangskosten – Ihre Investition.....	10
Zahlungskonditionen und Ermäßigungen .....	10
Veranstaltungsort.....	10
Anmeldung .....	12

# SMART CONSUMER COACHING - ein Beruf mit Zukunft

Sehr geehrte Damen und Herren!

Smart Cities – intelligente, zukunftsfähige Städte - sind angesichts des globalen Trends der Urbanisierung in aller Munde. Als übergeordnete Vision zeichnet sich die „Stadt der Zukunft“ durch eine hohe Lebens- und Umweltqualität aus und ist ein Ort, an dem die Menschen gerne und möglichst nachhaltig leben, wohnen, arbeiten und ihre Freizeit verbringen.

Zahlreiche nationale und internationale Förderprogramme und Projekte unterstützen derzeit Pilot-Umsetzungen in Städten, die meist auf sog. „green urban technologies“ fokussieren (z.B. integrierte Gebäudetechnologien, E-Mobilität). Die erfolgreiche Realisierung einer Smart City erfordert aber nicht nur technologische Innovationen sondern auch „smart citizens“, also Menschen, die von der Idee einer Smart City überzeugt oder besser noch begeistert sind und entsprechende Maßnahmen und Entwicklungsprozesse aktiv mittragen.

Wir alle beeinflussen durch unsere Konsummuster und täglichen Verhaltensroutinen (beim Einkaufen und Kochen, in der Mobilität, beim Wohnen, in der Freizeit, ...) die Größe des „ökologischen Fußabdrucks“. Durch Verhaltensänderungen in Richtung eines nachhaltigeren Lebensstils können BürgerInnen einen wesentlichen Beitrag zur Ressourcenschonung sowie zu einer höheren Umwelt- und Lebensqualität in ihrer Stadt leisten. Verhaltensänderungen sind nur dann von Dauer, wenn sie zu einem messbaren oder zumindest fühlbaren individuellen Nutzen führen, etwa einer als höher wahrgenommenen Lebensqualität oder geringeren Haushaltskosten. Die Erfahrung zeigt, dass Information und Wissen alleine für eine Änderung von Gewohnheiten und Verhaltensweisen nicht ausreichend sind. Um vom Wissen ins Tun zu kommen, braucht es (intrinsisch) motivierte Menschen und dazu wiederum braucht es neue Herangehensweisen, die nicht nur die Vernunft, sondern v.a. auch Emotionen ansprechen sowie die individuellen Bedürfnisse und Ausgangslagen der Menschen berücksichtigen.

An dieser Stelle setzt die Idee des Smart Consumer Coachings an. Ziel ist es, MultiplikatorInnen für Abfallvermeidung und nachhaltigen Konsum auszubilden, die private Haushalte/Wohnsiedlungen bzw. BürgerInnen auf ihrem Weg vom Wissen zum Tun und Handeln begleiten. Smart Consumer Coaches unterstützen Menschen „alltagsnah“ darin, konkrete Handlungsfelder und Ansatzpunkte für Ressourcenschonung zu finden, nachhaltigere Alternativen zu ihren gewohnten Verhaltensweisen auszuprobieren und den individuellen Nutzen zu erfahren.

Auf den nächsten Seiten finden Sie alle wichtigen Informationen rund um den Smart Consumer Coach Ausbildungslehrgang 2013/2014. Wir würden uns freuen, Sie im Oktober als TeilnehmerIn bei uns begrüßen zu dürfen!

Abschließend bedanken wir uns bei der Altstoff Recycling Austria AG (ARA) für die freundliche Unterstützung der Entwicklung des Ausbildungscurriculums.



Mag.<sup>a</sup> Barbara Hammerl

Leiterin der ZERO WASTE AKADEMIE

## Ziele der SMART CONSUMER COACH Ausbildung

Ziel der Ausbildung ist es, „ExpertInnen des Wandels“ in Richtung mehr Lebensqualität durch Nachhaltigkeit auszubilden, die mit privaten Haushalten bzw. in Wohnsiedlungen arbeiten und BürgerInnen auf ihrem Weg vom Wissen zum Tun und Handeln begleiten. Die Ausbildungsinhalte adressieren alle wichtigen Handlungsfelder für „smarte“ BürgerInnen einer zukunftsfähigen Stadt, die nicht nur zu einer höheren Lebensqualität sondern auch zu geringeren Haushaltskosten führen können – z.B. nachhaltiger Konsum, Abfallvermeidung im Alltag, sanfte Mobilität, Energie, Wohnen und Gebäude.

Smart Consumer Coaches gehen in ihrer Tätigkeit ganz wesentlich über reine Informations- und Wissensvermittlung hinaus. Vielmehr agieren sie im Sinne des Coachings als erste Ansprechperson, die ihre „Schützlinge“ über einen Zeitraum auch aktiv begleiten, sensibilisieren und motivieren. Um ein konkretes Beispiel zu nennen: Es macht einen wesentlichen Unterschied über abfallvermeidendes Einkaufen zu informieren oder einen Menschen beim Einkaufen zu begleiten, um im Tun zu erfahren und zu lernen. In Anlehnung an ein Zitat des österreichischen Verhaltensforschers Konrad Lorenz soll mit Hilfe des Coaching-Ansatzes ein bekanntes Kommunikationsproblem überwunden werden:

*„Gesagt ist nicht gehört, gehört ist nicht verstanden,  
verstanden ist nicht einverstanden, einverstanden ist nicht getan,  
getan ist nicht richtig getan.“*

Die TeilnehmerInnen erhalten eine fundierte Einführung und einen vertiefenden Einblick in aktuelle Trends, Fragestellungen, Lösungsansätze und Handlungsalternativen in den relevanten Smart City-Themenfeldern. Damit Smart Consumer Coaches in ihrer zukünftigen Tätigkeit auf Spezialwissen und Expertise zurückgreifen können, wird während der Ausbildung der Zugang zu entsprechenden ExpertInnen-Netzwerken und Plattformen sichergestellt.

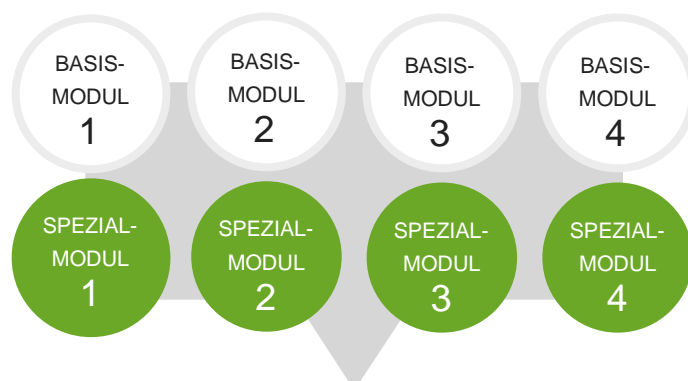
## Zielgruppen der SMART CONSUMER COACH Ausbildung

Die Ausbildung richtet sich an Berufs- bzw. Personengruppen, die direkt mit Haushalten, Wohnsiedlungen und BürgerInnen arbeiten, z.B.:

- ↻ (kommunale) AbfallberaterInnen
- ↻ Sozial- und LebensberaterInnen
- ↻ Umwelt-, Energie-, Nachhaltigkeits- und WIN-BeraterInnen
- ↻ TrainerInnen, Coaches und LehrerInnen
- ↻ MitarbeiterInnen haushaltsnaher Dienstleister (z.B. Wohnbauträger, Gebäudeverwaltungen, Facility Manager, Energieversorgungsunternehmen, Entsorgungsunternehmen, Installateure)

# SMART CONSUMER COACH Ausbildungsmodule

Die Ausbildung umfasst vier Basismodule, vier vertiefende Spezialmodule sowie zusätzliche Supervisions- und Peergroups-Einheiten im Ausmaß von insgesamt 200 Stunden/Lehreinheiten (Oktober 2013 – Dezember 2014). Nach Ablauf der Basismodule erfolgt parallel zu den Spezialmodulen der Praxisteil der Ausbildung, in dem das erworbene Wissen mit „Pilot-Haushalten/-Personen“ bereits in der Praxis angewandt wird.



## Basismodul 1

## Sensibilisierung und Motivation

### TERMINE

Freitag,  
18. Oktober 2013  
13.00 - 21.00 Uhr

Samstag,  
19. Oktober 2013  
09.00 - 17.00 Uhr

### THEMEN & INHALTE

- Smart Cities: globale Trends und Herausforderungen, Idee, Vision, Zielsetzungen, Handlungsfelder und Akteure einer Smart City
- Nachhaltige Entwicklung (Konzept, Kernthemen, Umsetzungsebenen)
- Nachhaltiger Lebensstil und Lebensqualität: Motivation, Kosten - Nutzen, Akzeptanz
- Handlungsfelder für gelebte Nachhaltigkeit auf unterschiedlichen Ebenen (individuell, Haushalt/Siedlungen, Quartier/Stadtteil, Stadt)

### TRAINERINNEN

ao. Univ.-Prof. DI Dr. Hans Schnitzer, TU Graz / Mag.<sup>a</sup> Barbara Hammerl, ARGE Abfallvermeidung

## Basismodul 2

## Coaching und Prozessbegleitung

### TERMINE

Freitag,  
29. November 2013  
13.00 - 21.00 Uhr

Samstag,  
30. November 2013  
09.00 - 17.00 Uhr

Freitag,  
20. Juni 2014  
13.00 - 21.00 Uhr

Samstag,  
21. Juni 2014  
09.00 - 17.00 Uhr

### THEMEN & INHALTE

- Coaching: Grundlagen, Phasenmodelle, Rolle, Haltung, Kompetenzen von Coaches
- Phasen des Smart Consumer Coaching-Prozesses
- Gestaltung der Coaching-Beziehung (Coach – Klient), Kliententypen, transaktionsanalytische Modelle
- Coaching-Werkzeuge, -Techniken und -Methoden
- Veränderungs- und Entwicklungsprozesse: Umgang mit Ängsten und Widerstand
- Diversität – Umgang mit sozialer/kultureller Vielfalt im Coaching

### TRAINERINNEN

Mag.<sup>a</sup> Gudrun Turek-Lima, Trivium / Susanne Haas-Hasiba, BA pht / Mag.<sup>a</sup> Barbara Hammerl, ARGE Abfallvermeidung

## Basismodul 3

## Kommunikation und Konfliktmanagement

### TERMINE

Donnerstag,  
12. Dezember 2013  
13.00 - 21.00 Uhr

Freitag,  
13. Dezember 2013  
13.00 - 21.00 Uhr

Samstag,  
14. Dezember 2013  
09.00 - 17.00 Uhr

### THEMEN & INHALTE

- Grundlagen der Kommunikation: Kommunikationsmodell, Beziehungs- vs. Sachebene, Kommunikationstechniken (aktives Zuhören, Fragetechniken,...)
- Erfolgsfaktoren professioneller Gesprächsführung, typische Stolpersteine in der Kommunikation
- Grundlagen der Konflikttheorie (Arten, Ursachen, Eskalationsstufen), Selbstreflexion zum eigenen Konfliktverhalten
- Konfliktprävention und konstruktive Konfliktlösungsmodelle

### TRAINERIN

Mag.<sup>a</sup> Anna Unterholzer, Mediatorin und Trainerin

## Basismodul 4

## Vernetzung und Partizipation

### TERMINE

Freitag,  
10. Jänner 2014  
13.00 - 21.00 Uhr

Samstag,  
11. Jänner 2014  
09.00 - 17.00 Uhr

### THEMEN & INHALTE

- Öffentliche Verwaltung, typische Verwaltungsprozesse/Behördenverfahren, Good Governance-Ansätze
- Partizipation bei städtischen Projektvorhaben: Öffentlichkeitsbeteiligung und Bürgerbeteiligung, Stadtteilmanagement
- Methoden und Werkzeuge für Vernetzung und Kooperation zwischen BürgerInnen
- effiziente und effektive Nutzung neuer Medien und Social Media

### TRAINERINNEN

Arch. DI Ernst Rainer, TU Graz – Institut für Städtebau / Mag.<sup>a</sup> Martina Friesenbichler, Akademie für Neue Medien und Wissenstransfer / Mag.<sup>a</sup> Barbara Hammerl, ARGE Abfallvermeidung

## Spezialmodul 1

## Energie, Wohnen und Gebäude

### TERMINE

Freitag,  
7. Februar 2014  
13.00 - 21.00 Uhr

Freitag,  
7. März 2014  
13.00 - 21.00 Uhr

Samstag,  
8. März 2014  
09.00 - 17.00 Uhr

### THEMEN & INHALTE

- Spezielle Erhebungs- und Analysetools für Energie
- Nachhaltige Technologien für Heizen, Kühlen, Warmwasserbereitung, Strom
- Energieeffizienz und -sparen im Haushalt, NutzerInnenverhalten
- Kennzeichen, Gütesiegel, Gebäudeausweise, Lebenszyklus Kosten- und Nutzenaspekte
- Fördermöglichkeiten für nachhaltiges Bauen und Wohnen

### TRAINER

DI Armin Knotzer, AEE INTEC

## Spezialmodul 2 Ressourcenschonung und Abfallvermeidung

### TERMINE

Freitag,  
25. April 2014  
13.00 - 21.00 Uhr

Freitag,  
16. Mai 2014  
13.00 - 21.00 Uhr

Samstag,  
17. Mai 2014  
09.00 - 17.00 Uhr

### THEMEN & INHALTE

- Abfallbegriff, Abfallhierarchie, Abfall als Ressource, chemische Grundlagen
- abfallrechtl. Grundlagen (AWG, Abfallvermeidungsprogramm, Verordnungen,...)
- Grundlagen der kommunalen Abfallwirtschaft und Stoffstromwirtschaft
- Reparatur und Re-Use, Ecodesign, cradle to cradle- Ansatz, geplante Obsoleszenz
- Abfallvermeidung im Alltag, Mülltrennung, Mehrweg, Lebensmittelabfälle, Heim-Kompostierung
- Zero Waste und 3R-Ansätze

### TRAINER

Berthold Schleich, ARGE Abfallvermeidung / Matthias Neitsch, RepaNet

## Spezialmodul 3 Sanfte Mobilität im Alltag

### TERMINE

Freitag,  
26. September 2014  
13.00 - 21.00 Uhr

Freitag,  
17. Oktober 2014  
13.00 - 21.00 Uhr

Samstag,  
18. Oktober 2014  
09.00 - 17.00 Uhr

### THEMEN & INHALTE

- Spezielle Erhebungs- und Analysetools für individuelles Mobilitätsverhalten
- Grundlagen der Mobilität: Bedarf, Kosten, Auswirkungen auf Mensch, Gesundheit und Umwelt
- Sanfte Mobilitätsformen (öffentlicher Verkehr, Radverkehr, E-Mobilität, zu Fuß gehen)
- Mobilität mit Kindern / im Alter / mit Behinderung / im Urlaub
- Fördermöglichkeiten für sanfte Mobilität

### TRAINER

Karl-Heinz Posch, FGM – Forschungsgesellschaft Mobilität

## Spezialmodul 4 Nachhaltiger Konsum

### TERMINE

Freitag,  
21. November 2014  
13.00 - 21.00 Uhr

Freitag,  
12. Dezember 2014  
13.00 - 21.00 Uhr

Samstag,  
13. Dezember 2014  
09.00 - 17.00 Uhr

### THEMEN & INHALTE

- Erhebungs- und Analysetools für Konsumgewohnheiten
- Klima- und Ressourcenrelevanz unterschiedlicher Ernährungs- und Einkaufsstile
- Nachhaltiger Konsum im Alltag: Lebensmittel, Kleidung, Büro- und Schulbedarf, Haushalts- und Unterhaltungselektronik, Pflege- und Reinigungsmittel,... Produktlabels, Gütesiegel
- Nutzen statt Besitzen (Sharing, Pooling), Tauschbörsen

### TRAINERIN

Dr.<sup>in</sup> Ulrike Seebacher, Lehrbeauftragte der Universität Graz, Organisationsentwicklerin



# Lehrgangsbleitung und TrainerInnen-Team

## Lehrgangsbleitung



*Mag.ª Barbara Hammerl*

stv. Geschäftsführerin der ARGE Abfallvermeidung, Leiterin der ZERO WASTE AKADEMIE; zuvor 10 Jahre in der angewandten Nachhaltigkeitsforschung - Schwerpunkt Partizipation und Öffentlichkeitsbeteiligung; eingetragene Mediatorin, Moderatorin und Erwachsenentrainerin.

## TrainerInnen



*Mag.ª Martina Friesenbichler*

Leiterin des Fachbereichs "Qualitätsmanagement und Innovation" an der Akademie für Neue Medien und Wissenstransfer der Universität Graz und Mitarbeiterin beim Verein „Forum neue Medien in der Lehre Austria (fnm-a)“. Seit 2002 Lehrbeauftragte an der Universität Graz.



*Susanne Haas Hasiba BA pht*

Psychotherapeutin, Coach, Supervisorin in eigener Praxis, seit 15 Jahren Trainerin in der Erwachsenenbildung, zuvor Export- und Marketingmanagerin in der Elektronikbranche.



*DI Armin Knotzer*

Projektleiter bei AEE INTEC, Bereich Nachhaltige Gebäude; zuvor 9 Jahre in der Energieberatung und in der Ausbildung von EnergieberaterInnen sowie als Projektleiter bei „die umweltberatung“ tätig.



*Matthias Neitsch*

Geschäftsführer des Vereins RepaNet und des Verbandes Abfallberatung Österreich (VABÖ), Projektmitarbeiter der ARGE Abfallvermeidung, kommunaler Umwelt- und Abfallberater, seit 1990 Netzwerker im Umwelt- und Sozialbereich, Interessenvertreter für sozialwirtschaftliche Re-Use-Betriebe.





*Karl-Heinz Posch*

seit 2006 Koordinator der Europäischen Plattform für Mobilitätsmanagement (epomm.eu) von 1999-2008 Geschäftsführer der Forschungsgesellschaft Mobilität (fgm.at), Koordinator zahlreicher EU-Projekte im Bereich nachhaltiger Mobilität.



*Arch. DI Ernst Rainer*

Architekt, wissenschaftlicher Assistent am Institut für Städtebau der TU Graz, Leitprojektmanager Energy City Graz-Reininghaus, Kernteam Smart City Graz, Gründungsmitglied der Plattform LABORStadtGraz.



*Berthold Schleich*

Geschäftsführer der ARGE Abfallvermeidung, Mitbegründer der kommunalen Abfallberatung, über 20-jährige Erfahrung in (inter)nationalen Projektkooperationen im Bereich Umwelt und Nachhaltigkeit.



*ao. Univ.-Prof. DI Dr. techn. Hans Schnitzer*

Professor für Prozesstechnik an der technischen Universität Graz, Gründungsmitglied der Plattform LABORStadtGraz, langjährige Lehre und F&E auf dem Gebiet des Managements nachhaltiger Innovationen auf betrieblicher Ebene.



*Dipl.-Ing.in Dr.in Ulrike Seebacher MSc.*

Lehrbeauftragte der Universität Graz und Organisationsentwicklerin. Langjährige Erfahrung in Forschung und Beratung zu den Themen: Nachhaltiger Konsum, Nachhaltige Lebensweisen, Öko-soziale Bewertungen und Gesellschaftliche Verantwortung von Unternehmen (CSR).



*Mag.a Gudrun Turek-Lima*

Eingetragene Mediatorin, Systemische Coach und Aufstellungsbegleiterin, Juristin und Unternehmensberaterin, Trainerin und Lehrgangsleiterin in der Mediationsausbildung, Diplomierte Erwachsenenbildnerin.



*Mag.a Anna Unterholzer*

Eingetragene Mediatorin, Erwachsenentrainerin, Moderatorin, Juristin. Tätigkeit in freier Praxis als Mediatorin im Wirtschafts- und Arbeitsbereich sowie im öffentlichen Moderation, Verhandlungsvorbereitung, Konfliktberatung, Lehrgangsleiterin, Trainerin und Supervisorin der Mediationslehrgänge an den Wifis Graz, Linz, Salzburg.

## Lehrgangskosten – Ihre Investition

Die Kosten des SMART CONSUMER COACH-Ausbildungslehrgang betragen € 3.300.-.

Eine „Anrechnung“ einzelner Module ist je nach Vorkenntnissen/Ausbildungen und nach individueller Vereinbarung mit der Lehrgangsleitung möglich.

### Zahlungskonditionen:

Einmalig: € 3.300.- vor Lehrgangsbeginn

Teilzahlungen – Variante 1:

€ 1.700.- vor Lehrgangsbeginn und € 1.700.- bis 28. Februar 2014

Teilzahlungen – Variante 2:

€ 1.100.- vor Lehrgangsbeginn und 12 x € 200.- ab Jänner 2014

### Ermäßigungen:

10% für VABÖ- und RepaNet-Mitglieder und WIN-BeraterInnen

20% für jede weitere Person aus demselben Unternehmen / derselben Organisation

alle Preise exkl. 20% USt.

## Veranstaltungsort

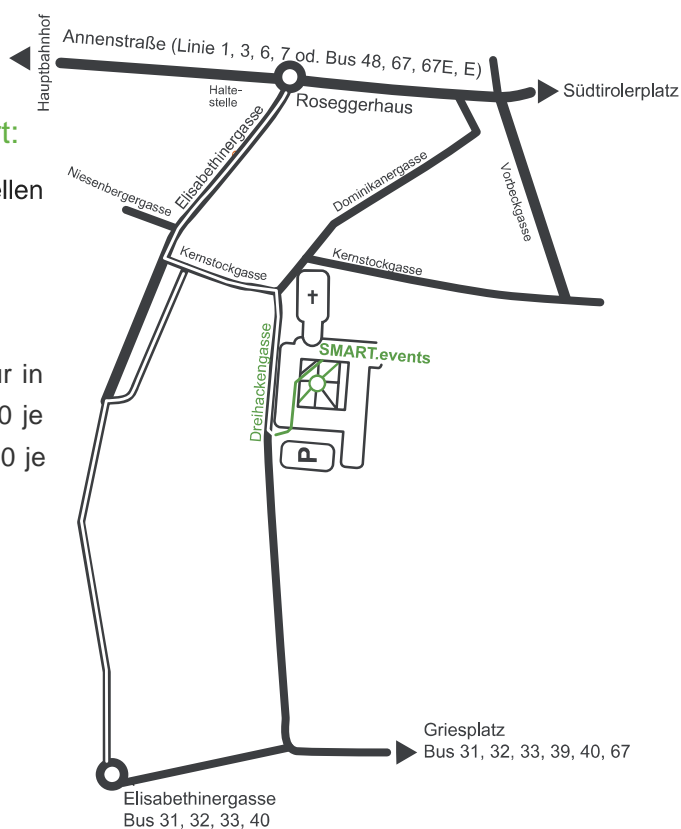
SMART.events – Musik- und Seminarzentrum,  
Dreihackengasse 7, 8020 Graz

### Mit sanfter Mobilität zum Veranstaltungsort:

In unmittelbarer Nähe befinden sich die Haltestellen der Graz Linien (3 - 5 Minuten Fußweg).

### Hinweis für PKW-FahrerInnen:

Rund um das Seminarzentrum ist das Parken nur in der blauen Zone möglich (max. 3 Stunden, € 1,20 je Std.) bzw. in der angrenzenden Tiefgarage (€ 1,80 je Std., Tagesmaximum: € 16,-)



# Anmeldung zum SMART CONSUMER COACH Ausbildungslehrgang 2013/2014

(18. Oktober 2013 - 13. Dezember 2014)

Das Online-Anmeldeformular finden Sie auf [www.arge.at](http://www.arge.at).

Fax-Anmeldung (Fax-Nr. 0316 / 71 23 09-99):

Titel, Vorname, Nachname

Firma/Organisation

Straße/Nr.

PLZ Ort

Rechnungsadresse Firma/Organisation

Straße/Nr.

PLZ Ort

Telefon

E-Mail

Mitglied:  VABÖ  RepaNet  WIN

Ich akzeptiere die AGB der Zero Waste Akademie unter [www.arge.at](http://www.arge.at)

## Lehrgangleitung und Informationen

Mag.<sup>a</sup> Barbara Hammerl

Leiterin der ZERO WASTE AKADEMIE

ARGE Abfallvermeidung, Ressourcenschonung  
und nachhaltige Entwicklung GmbH

Dreihackengasse 1, 8020 Graz

Telefon: 0316 / 71 23 09 Email: [barbara.hammerl@arge.at](mailto:barbara.hammerl@arge.at)

[www.arge.at](http://www.arge.at) (ZERO WASTE AKADEMIE)

# ZERO WASTE AKADEMIE



## ZERO WASTE AKADEMIE

Bildungs- und Informationsplattform für  
Abfallvermeidung, Ressourcenschonung  
und nachhaltige Entwicklung

Mit freundlicher Unterstützung der  
Altstoff Recycling Austria AG



## ZERO WASTE AKADEMIE

[www.arge.at](http://www.arge.at) / ZERO WASTE AKADEMIE