

Videobasierte Beratung – nicht nur in der Krise

**Distanz überwinden,
Klient*innen professionell
beraten und betreuen –
wie kann das online gelingen?**

Die Digitalisierung durchdringt immer tiefer alle Bereiche des Lebens. Die vielfältigen digitalen Möglichkeiten schaffen neue Optionen – auch für die Ernährungsberatung und Ernährungstherapie.

In der Online-Beratung können Klient*innen zeit- und ortsunabhängig betreut werden oder es können neue Zielgruppen angesprochen werden, die bisher nur schwer zu erreichen waren. Online-Beratung hat aber auch Grenzen, erfordert technisches Know-how, Medienkompetenz und digitale Methodenkompetenz sowie umfassende Datenschutzmaßnahmen. In der Ernährungs Umschau 6/2020 finden Sie einen Beitrag zu den Grundlagen der Online-Beratung, hier soll es nun im Speziellen um videobasierte Beratung gehen.

Dem/der Klient*in auf Augenhöhe begegnen durch direkten Blick in die Kamera.

Videobasierte Beratung beschreibt eine Form der Online-Beratung, bei der die Kommunikation über ein Videoübertragungssystem stattfindet. Bei Bedarf kann dieses mit weiteren Online-Tools z. B. Chats ergänzt werden. Die Beratung via Video-Chat kann auch für Gruppenberatungen eingesetzt werden.

Video-Chat-Systeme sind oft ein guter Einstieg in die Online-Beratung, da sie der Präsenzberatung sehr ähnlich und die technischen Hürden verhältnismäßig gering sind. In einem Video-Chat-System können Personen miteinander sprechen, sich sehen, chatten und in Echtzeit gemeinsam an einem Dokument arbeiten. Das ist per Telefon oder E-Mail nicht möglich. Dennoch muss eine professionelle Beratung mit Video-Chat besonderen Anforderungen und Regeln gerecht werden.

Video-Chat-Systeme sind oft ein guter Einstieg in die Online-Beratung, da sie der Präsenzberatung sehr ähnlich und die technischen Hürden verhältnismäßig gering sind.



Videotelefonie wird seit vielen Jahren privat und beruflich genutzt. Der Anteil der Internet- oder Videotelefonie-Nutzer lag in Deutschland im Jahr 2019 bei 55 % (Statista 2020). Im Zuge der Covid-19-Pandemie stieg innerhalb von drei Monaten die Nutzung der Video-Chat-Anbieter (Feder 2020):

- zoom auf 300 Mio. Nutzer pro Tag
- Microsoft Teams auf 75 Mio. Nutzer pro Tag
- Google Meet auf 100 Mio. Nutzer pro Tag

Klient*innen erwarten oft, dass das Honorar einer videobasierenden Beratung geringer ist als in der Präsenzberatung. Diese Erwartung könnte darin begründet sein, dass videobasierte Beratung als kein vollwertiges Beratungsangebot oder als Notlösung angesehen wird. Dieses Vorurteil wird oft von der Beratungsfachkraft selbst geteilt. Durch eine Professionalisierung in der videobasierten Beratung kann diesem Vorurteil entgegen gewirkt werden. Professionelle videobasierte Beratung muss sich von Online-Selbstlernprogrammen und Apps unterscheiden und dem/der Klient*in einen Mehrwert bieten. Eine professionelle Beratungsfachkraft vermittelt Fachwissen und begleitet die Klienten individuell. Zwischen der beratenden Person und dem/der Ratsuchenden wird – auch online – eine Beziehung aufgebaut.

Ein systematischer Beratungsprozess sorgt für Qualität in der Beratung und ist auch online möglich. Videobasierte Beratung kann genauso wirksam sein wie eine Präsenz-Beratung. Dafür sind jedoch bestimmte fachlich-methodische Kompetenzen notwendig (Technische Hochschule Nürnberg, 2020).

Fachlich-methodische Kompetenzen in der videobasierten Beratung

Lese-, Schreib- und Hörkompetenzen sind Basisfähigkeiten in der Online-Beratung. Diese sind Grundlage für aktives Zuhören, Frage- und Feedbacktechniken und ziehen sich durch den gesamten Beratungsprozess. Bei der Kommunikation über Video-Chat-Systeme ist es besonders wichtig, über Rückkopplungsschleifen (z. B. Nachfragen, Kopfnicken) das gemeinsame Verständnis zu sichern. Zusätzlich können weitere Interventionsmethoden genutzt werden, um Inhalte zu visualisieren, assoziatives und dissoziatives Arbeiten anzuregen, kreativ zu brainstormen und Ressourcen gezielt zu aktivieren.

Um eventuelle Nachteile der videobasierten Beratung auszugleichen bedarf es einer guten Information über die Möglichkeiten und Besonderheiten von videobasierter Beratung und



über spezielle Beratungsplattformen. Hierzu gehören die Ausweisung von Qualitätsstandards im inhaltlichen und technischen Vorgehen und die Einhaltung von Ethikrichtlinien. Außerdem sollten in der professionellen Durchführung die möglichen Vorteile der videobasierten Beratung die eventuell vorhandenen Nachteile aufwiegen (vgl. Berninger-Schäfer 2018).

Eine Präsenzberatung ist nicht mittels einer videobasierten Beratung zu ersetzen. Ist ein Videobild vorhanden, entsteht die Illusion eines Augenkontakts, was virtuell jedoch nicht möglich ist. Das Videobild kann selbst zur Ablenkung werden, auch das eigene. In der Video-Chat-Beratung ist oft nur der Kameraausschnitt der Person, also eine eingeschränkte Wahrnehmung der Körperreaktionen, sichtbar. Das Zeigen von Gefühlen ist wichtig für das Commitment im Beratungsprozess. Gefühle trotz des kleinen Kameraausschnitts richtig zu interpretieren und das „Gesamtbild“ des/der Klient*in zu erfassen kann die Beratungsfachkraft vor eine Herausforderung stellen. Oft kann Kreativität neue Lösungen hervorbringen. Dennoch hat videobasierte Beratung seine Grenzen.

Nicht jede/r Klient*in ist z. B. technikaffin oder möchte sich online beraten lassen.



© Urupong/iStock/Getty Images Plus

Urheberrechtlich geschützt

Stabile und sichere Technik

Die Grundvoraussetzung für die Beratung via Video-Chat ist ein **Internetanschluss mit ausreichender Bandbreite**. Je nach Standort kann es diesbezüglich Probleme geben, was die synchrone Übertragung von Ton und Bild angeht. Es irritiert, wenn Mundbewegungen und Worte stark zeitversetzt übertragen werden. Zudem sollte das System stabil laufen und keine Unterbrechungen haben, denn das kann den Beratungsprozess erheblich stören.

Nicht nur die Bandbreite hat Einfluss auf die Bild- und Tonqualität. Auch die technische Ausstattung spielt bei der videobasierten Beratung eine wichtige Rolle. Mikrofone sind in der Regel sehr sensibel und übertragen selbst kleinste Nebengeräusche. Um **Umgebungsgeräusche zu reduzieren**, empfiehlt es sich z. B. alle Fenster und Türen zu schließen, sowie alle Telefone und Benachrichtigungen im Raum lautlos zu stellen. Das Umblättern von Seiten, Getränke einschenken und Tastaturgeräusche während des Gesprächs können störend wirken. Also schon vorher ein Getränk einschenken, einen Stift und Papier griffbereit legen oder eine geräuscharme Tastatur verwenden. Auch sollte der/die Klient*in auf all das hin-

gewiesen werden. Bei der Beratung via Video-Chat sollte wenn möglich ein Headset statt einer Freisprechtschaltung verwendet werden. Das gewährleistet, dass Beratungsfachkraft und Klient*in sich gegenseitig gut verstehen (*Dundler 2019*).

Eine ungestörte Atmosphäre ist für einen guten Beratungsprozess von Vorteil. Vor einer möglichen Störung sollte immer schon ein Plan B klar vereinbart sein. Fordern Sie System- und Zugangstests verpflichtend ein. Verankern Sie verbindlich die technische Vorbereitung auf Kundenseite in Ihrem Beratungsvertrag. Alternativ vereinbaren Sie eine Testsitzung außerhalb des Beratungsprozesses für die technische Einweisung. Diese sollte in Ihrer Kalkulation berücksichtigt sein.

Machen Sie sich mit den Funktionalitäten Ihrer eingesetzten Anwendung vertraut, damit Sie schnell auf Probleme reagieren können. Denn meist ist der Fehler anwenderbedingt und kann durch eine gute Vorbereitung vermieden werden. Für eventuelle Notfälle ist ein Software-Anbieter mit Support immer eine gute Wahl.

Datenschutz und Datensicherheit

Datenschutz und Datensicherheit werden im alltäglichen Sprachgebrauch oftmals vermischt oder synonym verwendet. Inhaltlich beschreiben sie jedoch unterschiedliche Dinge: Die Datensicherheit ist ein grundlegender Aspekt des Datenschutzes und beschreibt die technischen und organisatorischen Maßnahmen, die die Sicherung von Daten – ob personenbezogen oder nicht – betreffen. Datensicherheit ist nicht gesetzlich geregelt. Es geht um das Interesse, Daten vor Angriffen Dritter durch entsprechende Maßnahmen (z. B. das Einrichten einer Firewall) zu sichern (Engelhardt 2018).

Das Bundesdatenschutzgesetz BDSG und die Datenschutz-Grundverordnung DSGVO stellen den Schutz personenbezogener Daten sicher. Alle Daten, die einen eindeutigen Rückschluss auf eine Person ermöglichen, gehören zu den personenbezogenen Daten und dürfen daher nur in bestimmten Fällen verarbeitet werden. Dieses wird im Art. 6 DSGVO „Rechtmäßigkeit der Verarbeitung“ geregelt.

Info

Wie bei allen anderen Online-Tools, mit denen Sie Daten erfassen und verarbeiten, sollten Sie auch alle verwendeten Systeme in Ihre Datenschutzerklärung sowie in das Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten aufnehmen. Dazu gehören außerdem folgende Angaben:

- Rechtmäßigkeit, Verarbeitung nach Treu und Glauben, Transparenz
- Zweck der Verarbeitung
- Verantwortliche/r
- Welche Daten werden verarbeitet?
- Umfang der Verarbeitung (Minimierung der Daten, Richtigkeit)
- Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung
- Empfänger*in bzw. Weitergabe von Daten
- Datenverarbeitung außerhalb der Europäischen Union
- Datenschutzbeauftragte/r
- Rechte von Betroffenen
- Löschung von Daten
- Beschwerderecht bei einer Aufsichtsbehörde

Insbesondere die Dauer der Speicherung personenbezogener Daten ist für Online-Beratungsfachkräfte bedeutsam, da Online-Beratungen oft über längere Zeiträume mit längeren Pausen verbunden sein können. Ratsuchende mel-

den sich manchmal erst nach Wochen oder Monaten wieder. Wichtig ist dabei, dass eine fachliche Begründung für die Dauer der Speicherung der Daten vorliegt. So ist transparent nachvollziehbar, aus welchem Grund Daten wie lange gespeichert werden (Engelhardt 2018). Diese Hinweise ersetzen keine Rechtsberatung. Es hat sich bewährt, dass diese Angaben gemeinsam mit einem/r Datenschutzbeauftragten oder einem/r externen Expert*in für Datenschutz erstellt werden. Gegebenenfalls sollte auch frühzeitig an die Einbindung eines/r Datenschutzbeauftragten und des Betriebs- oder Personalrats gedacht werden.

Vertraulichkeit ist das oberste Gebot in der Online-Beratung. Es gilt sicherzustellen, dass keine unbefugten Personen Zugriff auf die Dokumentation und gesprochenen Worte bekommen. Die Datenübertragung einschließlich der Audio- und Videodateien muss verschlüsselt erfolgen und der Zugang zu den Online-Räumen ist nur den Beteiligten zu ermöglichen.

Auch der Mensch spielt im Hinblick auf Datenschutz und -sicherheit eine entscheidende Rolle. Online-Beratungsfachkräfte sollten eine ganz besondere Sensibilität für Sicherheitsmaßnahmen besitzen. Folgende Maßnahmen können zu Datenschutz und -sicherheit beitragen:

- Verwendung von sicheren Passwörtern
- Schutz des Rechners durch entsprechende Anti-Virenprogramme und Updates
- Absperren des Rechners, wenn das Büro oder der Arbeitsplatz verlassen bzw. wenn der Rechner nicht genutzt wird
- Schutz des Rechners vor Diebstahl (z. B. durch Wegschließen und Verschlüsselung der Festplatte)
- Aktivierung von Firewall und Abschalten der Funktion, sich automatisch mit offenen WLAN-Netzwerken zu verbinden
- keine Nutzung von privaten Endgeräten, die nicht professionell ausgerüstet wurden
- Vorsicht bei E-Mails von Unbekannten, insbesondere, wenn diese zu einer bestimmten Handlung auffordern
- Zugang zu Online-Plattformen und Tools sollte per Anmeldeprozess und Passwort (und ggf. Zwei-Faktor-Authentifizierung) gesichert sein
- Prüfung, ob die Website des Portals über ein Sicherheitszertifikat (meist erkennbar am <https://...>) verfügt
- Information über die Plattformanbieter (z. B. in welchem Land werden die Daten gehostet? – **Server**



Ein klar strukturierter, neutraler Hintergrund wirkt professionell.

außerhalb des europäischen Raums gelten als deutlich weniger sicher, da die Datenschutzbestimmungen „lockerer“ sind)

- Sicherung der Daten von der Plattform, z. B. über Back-up-Möglichkeiten
- einmal verschickte Daten lassen sich kaum wieder zurückholen

Datenschutz und Datensicherheit spielen immer eine große Rolle. Der Schutz der Klient*innendaten muss von jeder Beratungsfachkraft gewährleistet werden. Dazu sind die **Anforderungen der DSGVO** zu erfüllen.

Jede Beratungsfachkraft sollte nur gesicherte Medien und Geräte verwenden und jederzeit Auskunft über Datenschutz und Datensicherheit geben können. Der Datenschutz und die Datensicherheit sollten die Internetnutzung, das Netzwerk und alle genutzten Endgeräte umfassen. Grundsätzlich sind technische Anwendungen, deren Server sich außerhalb des

Rechtsraums der EU befinden und/oder keine **Ende-zu-Ende-Verschlüsselung** bieten, nach der DSGVO nicht für eine Ernährungsberatung/Ernährungstherapie zu empfehlen.

Info

„Damit Patienten die Videosprechstunde sicher nutzen können, hat der Gesetzgeber den GKV-Spitzenverband und die Kassenärztliche Bundesvereinigung damit beauftragt, die technischen Anforderungen an die Videosprechstunde zu regeln. [...] [Diese] sind übereingekommen, dass Anbieter von Diensten zur Durchführung von Videosprechstunden den Nachweis über die Einhaltung der Anforderungen an den Datenschutz, die Informationssicherheit sowie funktionale Aspekte führen müssen. [...] Der GKV-Spitzenverband und die Kassenärztliche Bundesvereinigung führen auf

ihren Webseiten ein Verzeichnis der Videodienstanbieter [...]“ (GKV-Spitzenverband 2020).

Weitere Informationen unter:

<https://www.datenschutz.de>

<https://www.vertraulichkeit-datenschutzberatung.de/geetzestexte.htm>

https://www.kbv.de/media/sp/Liste_zertifizierte_Videodienstanbieter.pdf

Datenschutz als professionelles Verhalten

Machen Sie sich mit den Datenschutzrichtlinien insofern vertraut, dass Sie Ihren Klient*innen einen oder mehrere Kommunikationskanäle anbieten können. Wenn diese dennoch darauf bestehen, z. B. per E-Mail oder Skype zu kommunizieren, dann informieren Sie sie über die Risiken. Holen Sie sich dazu eine schriftliche Erklärung des/der Klient*in ein. Es empfiehlt sich, niederschwellige und doch sichere Lösungen anzubieten. Sofern Sie es für förderlich halten, den Online-Beratungsprozess via Video aufzuzeichnen, denken Sie immer an die vorherige schriftliche Zustimmung des/der Klient*in.

Die Kulisse

Vor einem Beratungsprozess empfiehlt es sich, einen Technikcheck durchzuführen, d. h. die Kamera und das Mikrofon freizugeben und diese zu prüfen. Vor jeder Sitzung ist es empfehlenswert das eigene Bild, den Hintergrund und die Lichtverhältnisse zu testen.

Der Hintergrund sollte ruhig, klar strukturiert und professionell gestaltet sein. Unordnung wirkt unprofessionell und lenkt vom Gespräch ab. Ein neutraler Hintergrund lässt sich auch mittels einer Leinwand oder eines großen einfarbigen Tuchs gestalten. Bei manchen Online-Video-Chat-Anbietern kann ein neutraler Hintergrund gewählt oder eigene Bilder eingestellt werden. Hier gelten die gleichen **Kriterien: neutral, strukturiert und Ablenkung vermeiden** (Dundler 2019).

Die Beratungsfachkraft sollte möglichst (im Vordergrund) groß im Bild erscheinen. Die meisten Kameras haben hierfür eine Zoomfunktion. Ebenso ist die Aufnahmerichtung wichtig. Am besten schaut man möglichst gerade – in Augenhöhe – in die Kamera. Ist die Kamera zu weit unten platziert, könnte es so wirken, als blicke die Beratungsfachkraft auf den/die Klient*in herab.

Geeignete Lichtverhältnisse sind wichtig. Mit einer guten Ausleuchtung ergibt sich ein gutes Bild und das trägt zu einem professionellen Auftritt bei. Wenn die normalen Lichtverhältnisse, welche von Tages- und Jahreszeit abhängig sind, keine ausreichende Ausleuchtung ermöglichen, sollte eine zusätzliche Beleuchtung von oben und von vorne verwendet werden. So fällt der Schatten nicht direkt auf das Gesicht, sondern dahinter (Dundler 2019).

Der Auftritt

Für eine gelungene videobasierte Beratung sollte auch der Auftritt der Beratungsfachkraft überzeugen. Haben Sie noch wenig praktische Erfahrung mit Video-Chat-Beratung, ist es hilfreich, die eigene Wirkung in diesem Beratungsformat vorab zu prüfen. Dazu kann man **sich selbst filmen und die Aufnahmen reflektieren**. Oder man führt einige private Video-Chats mit Kolleg*innen und Freunden durch und lässt sich gezielt Feedback geben. Das Feedback kann sich auf verschiedene Punkte beziehen, z. B. Gesprächseinstieg, Ausstrahlung, Stimme, Mimik, Gestik, Wirkung der Kulisse, Lichtverhältnisse usw. (Dundler 2019).

Wie in der Präsenzberatung sollte genügend Zeit für das Ankommen und das Verabschieden eingeplant werden. Die Technik verführt schnell dazu, sofort mit der Arbeit zu starten. Small Talk ist auch virtuell für eine gute Beziehung wichtig. Nach der Begrüßung erklären Sie kurz die Möglichkeiten, die Ihrem Gegenüber zur Verfügung stehen, z. B., dass sie ihr Bildschirmbild vergrößern oder verkleinern können. Vergessen Sie nicht, auf den Ablauf, den Zeitbedarf und das Vermeiden von äußeren Störungen hinzuweisen. Der/die Klient*in sollte im vereinbarten Zeitrahmen ungestört sein. Während des Online-Gesprächs ist Ruhe und Struktur wichtig. Informationsmaterial und Folien sollten griffbereit und vorbereitet bzw. schon in den Dokumentenordner hochgeladen werden. Schnelle Bewegungen wirken in der Videoübertragung hektisch und irritierend. Eine aufrechte, leicht nach vorne gebeugte und der Kamera zugewandte Körperhaltung wirkt einladend. Hier spielen auch Mimik und Gestik eine Rolle. **Ein freundliches Lächeln, ein Nicken und Gestik unterstreichen ein aktives Zuhören und die eigenen Worte.**

Die Kamera

Das wichtigste technische Hilfsmittel beim Video-Chat ist die Kamera. Sie lässt sich nicht nur als reiner Übertragungskanal nutzen, sondern bietet vielfältige Einsatzmöglichkeiten. Es kann z. B. hilfreich sein, wenn der/die Klient*in seine Webcam in die Hand nimmt, um der Beratungsfachkraft etwas zu zeigen. Das bringt Bewegung in die Arbeit und kann eine willkommene Abwechslung zum starren Sitzen sein. Ebenso kann auch die eigene Kamera im Raum, z. B. zum Whiteboard getragen werden, wenn dort etwas visualisiert wird. Das muss jedoch ebenfalls vorher getestet werden. Ein plötzliches Aufstehen ohne mobile Kamera ist oft irritierend. Die Beratungsfachkraft verschwindet aus dem Bild, ist nur noch von hinten zu sehen oder in Teilausschnitten. Vorher platzierte Stative z. B. vor einem Flipchart oder vor einer Küchenarbeitsplatte wirken professionell. Der/die Klient*in kann die Tätigkeit der Beratungsfachkraft gut verfolgen und evtl. sogar nachmachen. Auf die gleiche Weise sind Bewegungs- und Meditationsübungen möglich.

Oft kann es aber auch sinnvoll sein, die Kamera auszuschalten. Wenn sich Klient*in und Beratungsfachkraft auf ein Dokument konzentrieren oder gemeinsam an einem Online-Whiteboard arbeiten, kann es störend und ablenkend sein, wenn die Kamera mitläuft. Der Einsatz einer Kamera sollte immer vorab thematisiert werden. **Das Mitschneiden des Gesprächs unterliegt der Einwilligung des/der Klient*in.**

Neben der Kamera können auch weitere technische Tools für das sogenannte *Application Sharing* verwendet werden. Mit der Funktion des „Bildschirm teilen“ können z. B. Dokumente gemeinsam ausgefüllt oder bearbeitet werden. Präsentationen und Informationsmaterial können dargestellt und erläutert werden. Eine gute Lösung, um ein Beratungsgespräch per Video-Chat anzureichern, ist ein Online-Whiteboard. Schnell und unkompliziert lässt sich ein solches einrichten, der Zugang wird per Link geteilt und beide Parteien können daran in Echtzeit arbeiten. Zudem kann mit Symbolen, Skalen, Bildern oder Figuren gearbeitet werden (Dundler 2019).



Die Kamera ist das wichtigste technische Hilfsmittel bei der Beratung mit Video-Chat und bietet vielfältige Einsatzmöglichkeiten.

Fazit

Eine professionelle videobasierte Beratung steckt noch in den Kinderschuhen, ist jedoch in Zukunft nicht mehr wegzudenken. Online-Ernährungsberatung und -therapie können viele Chancen bieten und großes Entwicklungspotenzial mit sich bringen. Hierbei ist die Verständigung über Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität in der videobasierten Beratung von großer Bedeutung, genauso wie die Vorgehensweise und deren wissenschaftliche Erforschung.

Online-Beratung ist nicht nur per Video-Chat möglich. Eine Beratung per Telefon oder eine schriftbasierte Beratung (Chat oder Email) ist für viele Klient*innen besser geeignet und zeichnet auch eine professionelle Beratung aus. Dazu lesen Sie mehr in der nächsten Ausgabe von DGEwissen (09/2020).

**Monika Götz, Dipl. Oec. troph. Univ., M. A.,
Ernährungsberaterin VDOE**

Literatur

Berninger-Schäfer E: Online-Coaching. Springer Fachmedien Wiesbaden, (2018)

Dundler S: Für Entdecker: Ihr Weg zum Online-Coach. managerSeminare Verlags GmbH, Bonn (2019)

Engelhardt EM: Lehrbuch Onlineberatung. Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co.KG, Göttingen (2018)

Feder S: Ein Psychologe erklärt, warum wir uns bei Video-Konferenzen immer selbst anstarren müssen. <https://www.msn.com/de-de/nachrichten/wissen/undtechnik/ein-psychologe-erkl%C3%A4rt-warum-wir-uns-bei-video-konferenzen-immer-selbst-anstarren-m%C3%BCssen/ar-BB13G8Lp?li=BBqg6Q9> (eingesehen am 18.06.2020)

GKV-Spitzenverband: Videosprechstunde. https://www.gkv-spitzenverband.de/krankenversicherung/digitalisierung_und_innovation/videosprechstunde/kv_videosprechstunde.jsp (eingesehen am 22.04.2020)

Statista: Anteil der Personen in Deutschland, die das Internet zum Telefonieren oder Videoanrufe nutzen, in den Jahren 2008 bis 2019. <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/457978/umfrage/nutzung-von-internettelefonie-oder-videotelefonie-in-deutschland/> (eingesehen am 21.04.2020)

Statistisches Bundesamt (Destatis) (Hrsg.): Einkommen, Konsum und Lebensbedingungen – IT-Nutzung. https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Einkommen-Konsum-Lebensbedingungen/IT-Nutzung/_inhalt.html (eingesehen am 22.04.2020)

Technische Hochschule Nürnberg: Handlungsempfehlungen zur kurzfristigen Umsetzung von Onlineberatung vor dem Hintergrund der Corona-Krise. https://www.e-beratungsinstitut.de/wordpress/wp-content/uploads/2020/03/IEB_1012_INFO_Onlineberatung_Corona_public.pdf (eingesehen am 20.4.2020)



© fizkes/iStock/Getty Images Plus