



# DIE ONLINEBERATUNG

METHODIK DES BERATUNGSGESPRÄCHS

PD WOLFGANG SCHRÖDTER

WISE 19/20, GOETHE UNIVERSITÄT FRANKFURT

LAURA ROMIJN, MIRIAM HERMES, JUDITH WISSINK,  
IVANA EHRHARD, ALESSANDRA IMBROGNO

06.02.2020



# GLIEDERUNG

- Informationen zu den Autoren
- Definitionen – Was ist Onlineberatung?
- Mediatisierung und Digitalisierung
- Onlinekommunikation und Schreiben
- Formen und Felder der textbasierten Onlineberatung
- Methoden der textbasierten Onlineberatung
- Offene Fragen

# DIE AUTOREN

## Emily M. Engelhardt

- 2001: ehrenamtliche Mitarbeiterin bei Onlineberatungsstelle für Kinder und Jugendliche
- Weiterbildung: Systemische Beraterin und Systemische Supervisorin
- Hauptberuflich: Geschäftsführerin und Forschende Institut für E-Beratung TH Nürnberg
- Nebenberuflich: Coach, Supervisorin
- Außerdem: Autorin Fachartikel Onlineberatung
- "Beraten bedeutet für mich Menschen dabei zu unterstützen, sich selbst besser zu (er)kennen und ihnen durch kleine Impulse einen gezielten Zugang zu ihren eigenen Ressourcen zu ermöglichen. **Online zu beraten** ändert nichts an meiner Haltung zur Beratung an sich – es verlangt mir aber noch mehr Präzision und Feingefühl für die Bedürfnisse der zu beratenden Person(en) ab. Jedes Wort wirkt – noch stärker als im direkten Gespräch."



<https://www.th-nuernberg.de/person/engelhardt-emily/>

# DIE AUTOREN

## Heinz Thiery

- Diplom-Pädagoge
- 1984 – 1996: Erziehungsberater (Schwerpunkt Neuropsychologie)
- 1996 – 2004: Leitender Referent/ für elektronische Datenverarbeitung Kirchlicher Träger für psychologische Beratungsdienste
- 2004 – 2014: Leiter virtuelle Beratungsstelle in Trägerschaft Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke)
- Seit 2014: Erster Vorsitzender Deutschsprachige Gesellschaft für Onlineberatung (DGOB)
- Seit 2017: Geschäftsführer DGOB
- "Die DGOB nimmt Stellung zu berufspolitischen Fragen sowie zu allen fachlichen Fragestellungen rund um die psychosoziale Online-Beratung, die Online-Supervision und das Online-Coaching.  
Zu diesem Zweck initiiert und pflegt die DGOB die intensive Zusammenarbeit mit Einrichtungen und Trägern, die Online-Beratung anbieten, Fachgesellschaften und Hochschulen. Zweck dieser Zusammenarbeit ist die Gewinnung weitergehender Erkenntnisse zu Theorie und Praxis telemedial gestützter Beratung."



<https://dg-onlineberatung.de/profile/heinzsteini/>



# WAS IST ONLINEBERATUNG?

„computergestützte, medial vermittelte und interaktiv stattfindende Beratung“ (Gehrmann, 2010)

„eine Beratungsform, bei der Menschen mit Hilfe von digitalen Medien miteinander in Kontakt treten und kommunizieren können.“ (Engelhardt, 2019)

Engelhardt, M. Emily (2019). Beratung im Zeitalter der digitalen Transformation – zum aktuellen Stand und den zukünftigen Entwicklungen der Onlineberatung.

# WAS IST ONLINEBERATUNG?

„Onlineberatung schließt sämtliche Formen der Beratung ein, die auf die Infrastruktur des Internets angewiesen sind, um den Prozess der Beratung zu gestalten und die sowohl **synchron/ asynchron textgebundenen** als auch **synchron und textungebundenen** (...) stattfinden können.“ (Engelhardt & Storch, 2013)

**Synchron/ asynchron textgebunden:** Forum, Einzelberatung, Chat

**Synchron und textungebundenen:** Videochat, Avataren, Internettelefonie

Engelhardt, M. Emily (2019). Beratung im Zeitalter der digitalen Transformation – zum aktuellen Stand und den zukünftigen Entwicklungen der Onlineberatung.

# KOMPETENZEN UND QUALITÄTSMERKMALE FÜR DIE ONLINEBERATUNG

Der Berufsverband Deutscher Psychologinnen und Psychologen führte 2001 ein Gütezeichen für psychologische Onlineberatung ein:

- Nachweis des Diploms in Psychologie
- Nachweis der Qualifikation in Gesprächsführung und Krisenintervention
- Berufsethische Verpflichtungen eingehen, Anonymität der Klienten wahren, zeitnahe Beantwortung der Anfragen, Hinweise auf Grenzen und Möglichkeiten der Onlineberatung

Ergänzungen im Rahmen des trägerübergreifenden Ausbildungscurriculums Onlineberatung (Reindl, 2015):

- Zusatzqualifikation in Onlineberatung
- Feldqualifikation im Kontext der Zielgruppe der Beratungseinrichtung
- Kenntnisse über die rechtlichen Rahmenbedingungen

Engelhardt, M. Emily (2019). Beratung im Zeitalter der digitalen Transformation – zum aktuellen Stand und den zukünftigen Entwicklungen der Onlineberatung.

# MEDIATISIERUNG UND DIGITALISIERUNG

- Onlineberatung auf lange Sicht wichtig: Künftige Zielgruppe= jüngere Generation
- Neue/Andere Ansprüche an bisheriges Angebot
- Digitale Medien haben nicht nur Auswirkungen auf gesellschaftliches Zusammenleben, auch auf Beratung
- Wichtig: Onlineberatung nicht nur Medium der Sitzung, sondern auch Thema in Therapie selbst: Medien haben Auswirkungen auf uns (einzeln oder gesellschaftlich)
- In diesem Kontext wichtig, sich mit Auswirkungen und Folgen als BeraterIn zu beschäftigen
- Medienkompetenz: "zeigt sich im Verstehen, Beherrschen, Verwenden, Gestalten und Bewerten von Medien, insbesondere der "neuen Medien"

# WELCHE ROLLE SPIELEN MEDIEN IN DER BERATUNG?

Professionelle Beziehungsgestaltung zwischen BeraterIn/KlientIn

- Oftmals Argumente für face-to-face-beratung, da unmittelbarer Kontakt
- Dem gegenübergestellt: "Mythos der Unmittelbarkeit" (nach Wenzel)
- Auch face-to-face sei medienvermittelt, z.B. Stimme, Mimik, Gestik des/der BeraterIn selbst
- Sympathie – Antipathie
- Gespräch als entscheidend bei Beratung aus Sicht BeraterIn
- Perspektive der/des KlientIn: Onlineberatung bietet niedrighschwelligere Hürde, sich Hilfe zu suchen

# MEDIENEINSATZ IN DER BERATUNG

- Mediennutzung in jeder Form von Therapie, allerdings abhängig vom Setting
- Grad der Anonymität: telefonische Beratung – Tertiärmedium, höhere Anonymität bei Einsatz von Online-Medien → Kanalreduktion

# DIGITALE MEDIEN IN DER BERATUNG

- Veränderung Alltagskommunikation – Veränderung Beratungskommunikation
- Bezugnahme auf junge Generation: Aufwachsen mit digitalen Medien, Selbstverständlichkeit, Sich Informieren  
→ dadurch Möglichkeit, beraterisch in Kontakt zu treten
- Für manche Ratsuchende einziger Weg zur Beratung
- Selbsthilfeforen (unabhängig von Alter)
- Mail, Forum, Chat, Messenger, Video

# ANFORDERUNGEN AN BERATUNGSFACHKRÄFTE

- Entwicklungen abhängig von NutzerIn
- Prognose: Nutzungspräferenz steigend aufgrund technologischer Innovationen
- Weiterbildungen und Kritisches Hinterfragen, welche Medien von Nutzen und auf den/die jeweiligen AdressatIn zugeschnitten sind
- Neue Perspektive auf "Kommunikation": Beratungsverständnis von traditionell auf übergreifend gerichtet (face-to-face → Kommunikation im Ganzen verstehen)
- Theoretische Neuerfassung der Beratung, wenn Kommunikation selbst im Mittelpunkt stünde
- Prozess des Umdenkens: Bereitschaft, zu hinterfragen und neue Kommunikationsformen auszuprobieren

# AUFGABEN DER INSTITUTIONEN

- Entstehung Onlineberatung durch Mail oder Kontaktformulare von Ratsuchenden
- Entstehung Modellprojekte
- Problem: auch, wenn viele Einrichtungen bestehen, ist das breite Spektrum noch nicht vollständig erfasst
- Hinweis: Onlineberatung nicht immer niedrigschwellig durch das Verfassen komplexer Texte
- Erweiterung von Beratungsmöglichkeiten (s. Telefonseelsorge, face-to-face, Onlineberatung) schafft neue Zugangswege
- Institutionen haben Verantwortung: Entwicklungen aktiv mitzugestalten, sich selbst zu hinterfragen, ob man offen Neuerungen gegenübersteht

# KONSEQUENZEN FÜR DIE AUSBILDUNG VON BERATUNGSFACHKRÄFTEN

- In bestehenden Curricula ist Onlineberatung kein fester Bestandteil
- Auch der Umgang mit Folgen der Mediatisierungen wird noch zu wenig thematisiert
- Adressatengruppe wird aber in den nächsten Jahren darauf ausgerichtet sein → Prägung durch neue Medien
- Allerdings auch Fachkräfte mehr involviert in neue Beratungsfelder
- Notwendig, Qualifikationsformate zu schaffen, welche auf die Zielgruppe zugeschnitten ist

# WAS IST ONLINEKOMMUNIKATION?

- Was braucht man?
  - Einen Computer bzw. ein mobiles Endgerät
  - Internet
- Elemente des codieren und decodieren
- Arten der Onlinekommunikation:
  - Schriftbasiert; manchmal auch: Bilder, Audios, Emojis, Sticker usw.
  - Beispiele: E-Mail, Chat, Foren und Messenger
- Vorteil für Ratsuchenden
  - Mehrfachberatung
  - Gebrauch anderer Beratungsprotokolle in Sitzungen

# BESONDERHEITEN DER ONLINEKOMMUNIKATION

- *Synchrone Onlinekommunikation*
  - Zeitgleiche Kommunikation
  - Ortsungebunden
  - Bsp.: Chats, Messenger
- Vorteile:
  - Unterbrechungen sind möglich
- Nachteile:
  - Direkte Antworten werden verlangt → wenig Zeit zum Textverfassen

# BESONDERHEITEN DER ONLINEKOMMUNIKATION

- *Asynchrone Onlinekommunikation*
  - Zeitversetzte Kommunikation
  - Ortsungebunden
  - Bsp.: E-Mail (=“moderne Form des Briefs“)
- Vorteil:
  - Flexible Form der Kommunikation
  - Unterbrechungen sind nicht möglich
- Nachteil:
  - Keine Möglichkeit direkte Verständnisfragen zu stellen → Missverständnis

# DIE KANALREDUKTION

- Wegfall von:
  - Verbale Kommunikation
  - Paraverbale Kommunikation
  - Nonverbale Kommunikation
- Kritik an Kanalreduktion: zu technikdeterministisch
  - Jeder Onlinenutzer besitzt eine individuelle Kompetenz
    - (Bsp.: Lyrik, Briefe (Bsp.: Liebesbriefe))

---

# HERAUSFORDERUNGEN FÜR ONLINEBERATER

1. Wenige Wahrnehmungskanäle für die Einschätzung der Botschaft des Ratsuchenden
2. Reflektiere Auseinandersetzung
3. „Zwischen den Zeilen lesen“-Kompetenz
4. Einschätzung der Wahrnehmung des anderen
5. Schnelle Beantwortung
6. Genau überlegen was man schreibt

---

# HERAUSFORDERUNGEN FÜR ONLINEBERATER

7. Bewusstsein dafür schaffen, dass auch andere Ratsuchende o.a. die Beiträge lesen
8. Neue sprachliche Anforderungen
9. Gruppendynamik des Internets
10. Offen sein; Raum für Auseinandersetzung geben
11. Reaktion statt Aktion
12. Codieren und Decodieren

---

# ONLINEKOMMUNIKATION ALS DIGITALE KOMMUNIKATION

- Digitalisierung und seine Möglichkeiten:
  - Kommunikationsbeschleunigung
  - Informationsbeschleunigung
  - Vereinfachte Möglichkeiten
    - Speicherung
    - Vervielfältigung von Daten

# BESONDERHEITEN DER SPRACHE

- „Schreiben ist das neue Reden“
- **Oraliteralität**
  - Annäherung von Mündlichkeit (Oralität) und Schriftlichkeit (Literalität)
  - Ziel: Ausdruck von Emotionen
  - Bsp.: Emojis, Emoticon etc.
- *Kennzeichen Mündlichkeit/ Oralität*
- Nähe und Vertrautheit
- Dialog
- Spontanität
- *Kennzeichen Schriftlichkeit/Literalität*
- Reflektiertheit und Planung
- Distanziert
- Texte modifizierbar

# (GRUPPEN-)DYNAMIK IM NETZ

- Digitalisierung und ihre Folgen
  1. Entstehung von Online-Communities
  2. Alltagsveränderungen
  3. Veränderungen der zwischenmenschlichen Beziehungen
  4. Kein Abschluss von Gesprächen
  5. Negative Phänomene (Shitstorm, Cyber-Mobbing/Bullying)

# DIE WIRKSAMKEIT DES SCHREIBENS IN DER E-MAILBERATUNG (NACH VOGT 2007) (VGL. ENGELHARDT 2018, 57)

## ■ Schreiben....:

1. Schafft Möglichkeiten, neue Handlungsspielräume und Struktur
2. Schafft Distanz und eröffnet neue Perspektiven
3. Ermöglicht andere Zugänge und Unbewusstes bewusst zu machen
4. Aktiviert und eröffnet Zusammenhänge
5. Ist an ein hilfreiches und empathisches Gegenüber gerichtet
6. Ermöglicht das Festhalten von Gedanken und Gefühlen und ist weniger flüchtig
7. Setzt einen kreativen Prozess in Gang
8. Richtet sich (im Gegensatz zum Tagebuchschreiben) an einen Leser

---

# INSTRUMENTE DER TEXTBASIERTEN ONLINEBERATUNG

- **Mailberatung**
- **Chatberatung**
- **Forumberatung**
- **Forenberatung**

# KOMMUNIKATIONSMÖGLICHKEITEN

**Tabelle 10:** Überblick über die unterschiedlichen Chat-Formen und deren Besonderheiten

| Form              | Kommunikationsart             | Besondere Kennzeichen  |
|-------------------|-------------------------------|--|
| Einzel-Chat       | one-to-one                    | Nur zwei Gesprächspartner*innen, keine »Störungen« durch weitere Teilnehmer*innen.   |
| Gruppen-Chat      | one-to-many oder many-to-many | Mehrere Teilnehmer*innen, die teilweise gleichzeitig kommunizieren.<br>Hierdurch entstehen mehrere Gesprächsfäden gleichzeitig.<br>Hohe Anforderungen an die Beratungsfachkraft, das Gespräch zu moderieren und gleichzeitig beratend tätig zu sein.<br>In der Regel zu einem vorher festgelegten und angekündigtem Thema. |
| Expert*innen-Chat | one-to-many oder many-to-many | Mit einem oder mehreren (externen) Expert*innen zu einem fest definierten Thema.<br>Häufig mit einer Teilnehmer*innenbegrenzung.<br>Die Beratungsfachkraft der Onlineberatungsstelle nimmt eine rein koordinierende und moderierende Rolle ein und beantwortet selbst keine Fragen.  |



# MAILBERATUNG

- Beratungskontakt auf Onlineberatungsplattform
- Einzelberatung
- Asynchrone Form der Kommunikation
- Überarbeitung des Textes möglich
- Anonyme Beratung
- Andauernder Dialog
- Beratungsprozess ist dokumentiert
- One – to - one Kommunikation
- Reflexionsprozess
- Hohe Anforderung an den Verfasser



# CHATBERATUNG

- Synchrone Kommunikation
- Terminfindung
- One-to-one/one-to-many oder many-to-many Kommunikation
- Expertenchat
- Onlinesprache wenig formal



# FORENBERATUNG

- Öffentliche Beratung
- Asynchrone Onlineberatung
- Many-to-many oder one-to-one Kommunikation
- Besonderheit der Forenberatung
- Eigene Beiträge kann Überwindung kosten
- Formulierung der Texte ist wichtig
- Regelmäßige Betreuung

# MESSENGERBERATUNG

- Nimmt eine wichtige Rolle ein
- Erstes Projekt „Migrationsberatung Online“
- Chatähnlich
- Keine sofortige Antwort
- Latente Konversationsfäden
- Fachliche Qualität?
- Beratungsprozess oder Informationsweitergabe?
- Eventuelle Rolle der Messengerberatung



# BERATUNGSKONZEPTE

1. Formalisierte Beratung durch Fachkräfte (Zusatzqualifikation in Onlineberatung)
2. Halbformalisierte Beratung durch PEER Berater (besondere Ausbildung in Onlineberatung)
3. Informelle Beratung durch andere Nutzer



# ONLINEBERATUNG DURCH FACHKRÄFTE

- Wissen der Nutzer
- Qualitätsniveau ist unterschiedlich
- Was bieten Fachkräfte an?



# ONLINEBERATUNG DURCH PEERBERATER

- Spezielle Schulung und eigene Erfahrung
- „Hand in Hand“
- Reflektion der Beratungsprozesse
- Ehrenamtliche Tätigkeit

---

# BERATUNG DURCH ANDERE NUTZER

- Kompetenzen andere Nutzer
- Gegenseitige Unterstützung
- Forum oder Gruppenchat
- Begleitung des Austausches
- Hilfesuchende mit niedriger Bildung



# EINSATZ FELDER DER ONLINEBERATUNG

- Ehe, Leben und Familienberatung
- Jugendberatung
- Sexualberatung
- Schuldnerberatung
- .....und so weiter.



# ORGANISATIONSFORMEN VON ONLINEBERATUNG

1. Träger übergreifend wie z.B. BkE
  2. Lebenslagen übergreifend
  3. Zielgruppen spezifisch
- 
- Finanzierung durch Spendengelder und Projektmittel



# ONLINE-SUPERVISION UND ONLINE-COACHING

- Nicht anonym
- Kostenpflichtig
- Blended-Coaching und Blended-Supervision
- Dialogisch vs. Programmcharakter

# WIE SETZE ICH ONLINEBERATUNG UM?

## Grundhaltung des/r Beratenden

- Onlineberatung Grundhaltung der systemischen und klientenzentrierten Beratung und Therapie
- Neutralität und Neugier, Empathie und Wertschätzung vermitteln
- Kongruent und transparent schreiben
- Konstruktivismus – es gibt nicht die eine Realität sondern viele Wahrnehmungen  Rückfragen

# METHODEN DER TEXTBASIERTEN ONLINEBERATUNG

- Lesetechniken
  - Kein vollständiges Verstehen möglich
  - Mehrfaches Lesen erforderlich
- Lang (2004) Technik des dreimaligen Lesens
  - Text als Einheit
  - Einzelheiten
  - Arbeitshypothesen
    - Hermeneutische Arbeitsweise
    - Schrittweises Annähern, keine Objektivität möglich

---

# METHODEN DER TEXTBASIERTEN ONLINEBERATUNG - LESETECHNIKEN

Brunner (2006) vier verschiedene Zugänge

- Psychoanalytisches Lesen
  - Gegenübertragung, Interpretation, Reflexion
- Phänomenologisches Lesen
  - Objektiv und sachlich, inhaltbezogen, keine Interpretation
- Dialogisches Lesen
  - Mit Text interagieren
- Technisches Lesen
  - Sprachliche und strukturelle Analyse, nüchtern
- Techniken finden auch gemeinsam Anwendung

# STRUKTURIERUNGSHILFEN FÜR MAIL-BERATUNG

- Das Integrative Qualitätssicherungsmodell (IQSM) – Eidenbenz (2009)
  - Systematisches Vorgehen
  - 5 Phasen (Einschätzung, Strategie, Reflexion, Feedback, Evaluation)
- Das 14-Schritte-Programm zur Beantwortung einer Mail – Ploil (2009)
  - Mehrfaches Lesen (Eindruck, Fakten, Problemerkennung, Vorgeschichte, Ressourcen, Reflexion, Hypothesen, Ziele, Techniken, Antwort)
- Herausforderung Themenauswahl durch Beratende/n
- Bei Chats als Reflexion hilfreich



# STRUKTURIERUNGSHILFEN FÜR MAIL-BERATUNG

- Das 4-Folien-Modell – Knatz und Dodier (2003)
  - „Der eigene Resonanzboden“
  - Schwerpunkt und psychosoziale Hintergrundinformationen des Ratsuchenden
  - Diagnose
  - Intervention



# GESTALTUNG VON MAILBERATUNGSPROZESSEN

- Typologie von E-Mailberatungs-Klienten – Weinhardt (2009)
  - Erwerbstätige Medienpragmatiker\*innen
  - Zurückgezogene Dauerklient\*innen
  - Sachorientierte Informationsbeschaffer\*innen
  - Jugendliche Krisenklient\*innen

---

# PHASEN DES ONLINEBERATUNGSPROZESSES

- Einstieg und Beziehungsaufbau
- Auftragsklärung – Anlass, Anliegen, Auftrag und Kontakt
- Bearbeiten des/der Anliegen/s
- Abschluss



# GESTALTUNG VON FORENBERATUNGSPROZESSEN

- Asynchron
- Öffentlicher Character
- Berater/in: Moderator/in, Eins-zu-Eins-Beratung, Gruppenberatung
- Umgang mit
  - Störungen
  - Beiträgen dritter Personen

# GESTALTUNG VON CHATPROZESSEN

- Synchron
- Verabredungen einmalig oder mehrmalig – Frequenz
- Phasenmodell – Heider (2008)
  - Vorbereitungsphase
  - Eingangsphase
  - Auftragsklärung
  - Themenbesprechung
  - Abschlussphase
  - Nachbereitung

# QUELLEN

- Engelhardt, E. M. (2018). *Lehrbuch Onlineberatung*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, 1-26.
- Thiery, H. *Was ist Online-Beratung? Ein differenztheoretischer Vergleich*. Grundlagentext der DGOB. 2018, 2-14.
- <https://onlinecoachingblog.net/eine-seite/> [letzter Zugriff: 30.01.2020]
- <https://www.th-nuernberg.de/person/engelhardt-emily/> [letzter Zugriff: 30.01.2020]
- <https://dg-onlineberatung.de/profile/heinzsteini/> [letzter Zugriff: 30.01.2020]

# WAS IST ONLINE-BERATUNG? EIN DIFFERENZTHEORETISCHER VERGLEICH

SETTING (MANIFESTATION):  
PROTOTYPIK:

|                        | Präsenzberatung           | Onlineberatung                  |
|------------------------|---------------------------|---------------------------------|
| Raum-zeitliche Distanz | Distanz zum Angebot in km | Distanz zum Angebot in Millisek |
| Physische Distanz      | Physische Anwesenheit     | Physische Abwesenheit           |
| Zeitliche Distanz      | synchron                  | a-synchron                      |
| Kommunikative Distanz  | Unmittelbarkeit           | Mittelbarkeit                   |

|                     | Präsenzberatung         | Onlineberatung            |
|---------------------|-------------------------|---------------------------|
| Medium              | Stimme                  | Schrift                   |
| Manifestation       | Face-to-Face            | Inner-face                |
| Metaphorik          | Offline                 | Online                    |
| Wörtliche Bedeutung | Synchrone Kommunikation | A-synchrone Kommunikation |

# ONLINEBERATUNG VS. TRADITIONELLE BERATUNG

|        | Onlineberatung | Traditionelle Beratung |
|--------|----------------|------------------------|
| Pro    |                |                        |
| Contra |                |                        |

# EMPIRISCHE BEFUNDE

- Strukturierte, standardisierte psychologische Interventionen (Apps, wie z.B. deprexis, get.on) sind bei der Reduktion von depressiven Symptomen wirksam (Baumeister, Lin & Ebert 2017)
  - Größter Erfolg wird erreicht, wenn die Programme von TherapeutInnen unterstützt werden; reine Selbsthilfeprogramme sind weniger erfolgreich
- Einsatz von VR Brillen zur Bekämpfung von Phobien (Bandelow et al., 2014)
- Möglichkeiten für den Einsatz von Chatbots: Annahme von Beratungsanfragen (Clearing-Instrument), Kontaktmöglichkeit bei Wartezeiten



# OFFENE FRAGEN

- Ist es vorstellbar, dass Ratsuchende mit einem Computer über ihre Probleme sprechen?
- Können Hilfesuchende mit Hilfe von automatisierten Selbsttests eine Erstdiagnostik vornehmen?
- Wie stellt man am Besten Fragen bei der Onlineberatung?