

# Willkommen bei der Akademie!



- Digitale Empathie?! –  
- Ernährungsberatung in Zeiten von  
Zoom, Teams und WhatsApp -  
29. VFED Kongress am 18. September 2021

# Willkommen bei der Akademie



Wir verknüpfen Trainingsinhalte mit nachhaltigen Erlebnissen & Ereignissen, um so den Transfer von Kerninhalten und dessen dauerhafte Wirksamkeit zu unterstützen.

Besuchen Sie uns auf

[www.akademie-fuer-lernerlebnisse.de](http://www.akademie-fuer-lernerlebnisse.de)

**Wir freuen uns auf Sie!**

# Reiner Homann führt die Akademie weiter



Inhaber – Management Coach, Trainer

- 40 Jahre Management Consulting, Projektmanagement & Training
- IBM Global Service – Projektmanagement
- Beck & Co, ABInBev, Abteilungsleiter, CIO
- Consulting Director bei CGI (>70.000 Mitarbeiter)
- Europa, Amerika, Afrika
- >25 Jahre Lehre (HS Bremen/ Uni OL)
- Schwerpunkte:
  - (IT-) Strategieberatung
  - Projektmanagement & -Training
  - Teambuilding & -Empowerment
  - Moderation/ Coaching/ Facilitating

„Beratung, Training und Coaching insbesondere für Menschen in service-orientierten Berufen und den nachhaltigem Ausbau Ihrer Fach-, Methoden- und Sozialkompetenzen“

# Stephanie Birkner: neue Ideen für die Akademie



Methoden-Coach / Trainerin / Gründungsberaterin

- 2005 betriebswirtschaftliches Diplom mit den Schwerpunkten Beratung und Unternehmensführung an der Hochschule Emden/Leer.
- 2009 Ausbildung zur Psychologischen Beraterin/ zum Personal Coach.
- 2012 Promotion an der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg zum Thema „Mehrdeutigkeit in Beratungsinterventionen“.
- 2013 Verwaltungsprofessorin für allg. BWL mit Schwerpunkt Unternehmensplanspiele an der Jade-Hochschule
- 2014 Juniorprofessorin für Female Entrepreneurship an der Universität Oldenburg.
- Seit Oktober 2020 apl. Professorin und Geschäftsführerin im An-Institut ZUKUNFT.unternehmen gGmbH
- Freiberufliche Trainerin/Coach mit den Schwerpunkten Kommunikation & Führung, (Selbst-)Kompetenzentwicklung, Gruppendynamik.

„Menschen in ihrer Vielfalt begeistern & befähigen  
mit ihren Talenten Zukunft zu gestalten“

Konfuzius ist weiterhin....

... unser Pate



„Was Du mir sagst, das vergesse ich.  
Was Du mir zeigst, daran erinnere ich mich.  
Was Du mich tun lässt, das verstehe ich“  
(Konfuzius, 551 – 479 v.Chr.)

**Nachhaltigkeit!**



# Ein kurzer Blick zurück



- Bitte gehen Sie zu [www.menti.com](https://www.menti.com)
- Geben Sie dort den Code: **5128 0805** ein
- Bitte beantworten Sie die dort gestellte Frage

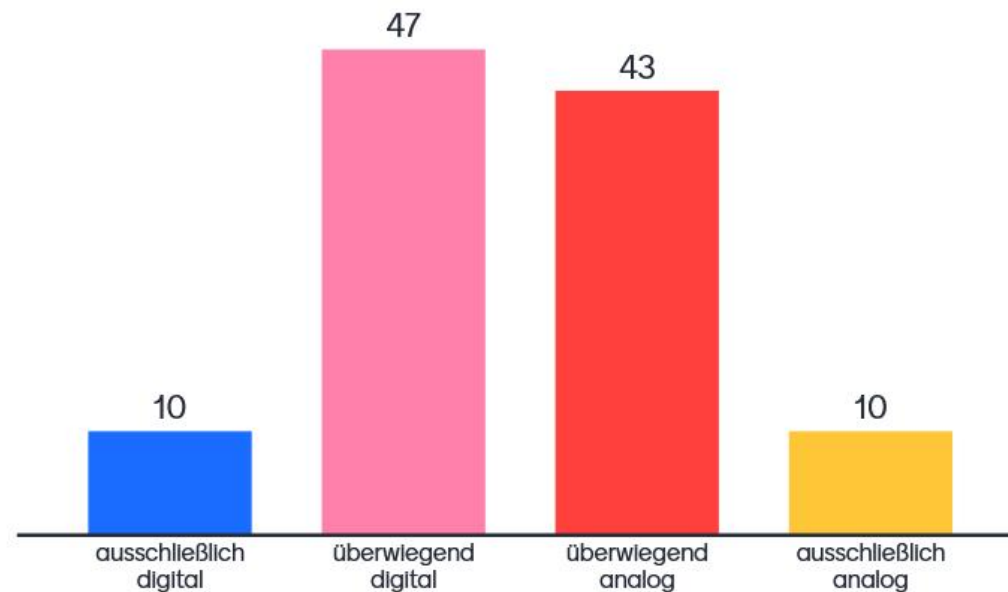


# Digitale und analoge Arbeit halten sich die Waage



Wie haben Sie in den vergangenen 12 Monaten gearbeitet?

Mentimeter



Press S to show image

110





# Die Puzzleteile zusammenfügen

2012

A collage of presentation slides from 2012. The slides include:

- Die Zutatenliste** (Klein Buch mit sieben Siegeln) featuring a portrait of a man.
- 20. Aachener Diätetik Fortbildung 2012**
- Informations-Dschungel** featuring a cartoon character surrounded by speech bubbles with words like 'Zucker', 'MSG', 'Bio', 'Nährwerte', and 'Haltbarkeit'.
- Lebensmittelverpackung**
- Geld und Pfunde sparen** featuring a cartoon duck holding a coin.
- Gourmet statt Gourmand** featuring a cartoon bear at a computer.
- ...der Weg zum Essen ohne Reue?**
- LMIV statt LMKV** featuring a supermarket scene.
- Der Durchbruch im Verbraucherschutz?**
- Beratung mit und für** featuring a cartoon character and a sign with 'Kopf', 'Herz', and 'Hand'.

2019

A presentation slide from 2019 titled **Ernährungsberatung**. It features a graphic of a cardboard box with the number '40' on it. The main text reads: **Richtig aufgestellt für die Zukunft?**

2020

A presentation slide from 2020 titled **Willkommen bei der Akademie!**. It features the VFED logo (Verband für Ernährung und Diätetik e.V.) and the text: **Ernährungsberatung 4.1 – Chancen erkennen, nutzen, teilen – 28. VFED Kongress am 19. September 2020**

## 10 Jahre beim VFED Kongress

# Agenda 2021

## Ernährungsberatung digital

Distanzberatung und was dazu gehört

Ernährungsberatung im Zeichen von digitaler Zusammenarbeit und Social Media

## Erfolgsfaktoren für neue Wege

Digitale Empathie

Net(t)-ikette in der Ernährungsberatung

Körpersprache im Netz

## Über den Tellerrand geschaut:

Chancenkrise oder Krisenchance – was Sie und andere daraus gemacht haben

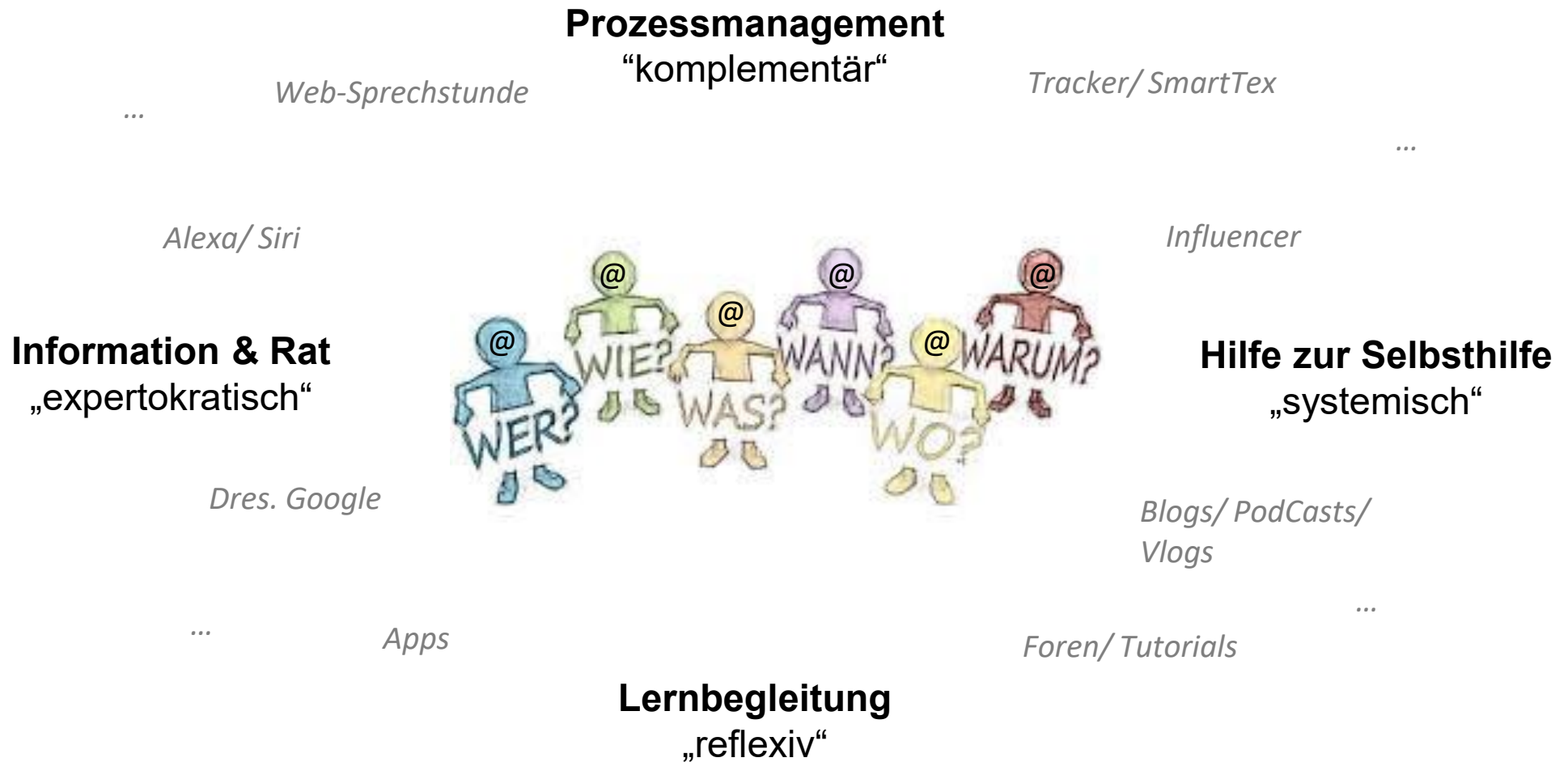
## Fazit / Ausblick

# ERNÄHRUNGSBERATUNG DIGITAL

# DISTANZBERATUNG

... und was dazu gehört

# Neues Setting „Digitalisierung“



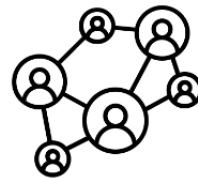
# Beratung im digitalen Raum: alles VUKA, oder was?



// **V**olatile Bedarfe



// **U**nsichere Rahmenbedingungen



// **K**omplexe Interaktionsformen



// **A**mbige Rollen



# **ERNÄHRUNGSBERATUNG IM ZEICHEN VON DIGITALER ZUSAMMENARBEIT UND SOCIAL MEDIA**

Willkommen in der Welt von Teams, Zoom, Facebook, WhatsApp & Co.

# Social Media



I won the Election!



! Shut the f\*\*k up dude

8:51 AM · Nov 16, 2020 · Twitter for iPhone



XING  
LinkedIn



# Omnipräsent : die Zuckerverbände

The image shows two screenshots of social media profiles for 'Zuckerverbände'.

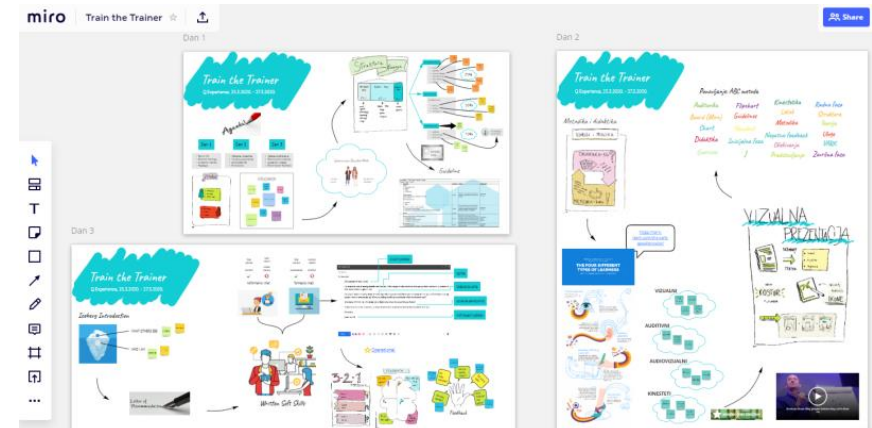
**Facebook Screenshot:**

- Header: Facebook login fields (E-Mail-Adresse oder Handynummer, Passwort, Anmelden, Passwort vergessen?).
- Profile Picture: 'Das ist Zucker' logo.
- Page Name: 'Zuckerverbände @zuckerverbaende'.
- Startseite button.
- Navigation: Info, Beiträge, Fotos, Videos, Community.
- Post Content: A purple banner with text: 'SCHLUSS MIT MÄRCHEN. HÖCHSTE ZEIT FÜR MEHR FAKTEN. FÜR MEHR FAKTEN: GEGEN-LEBENSMITTELPOLISMUS.DE'. Includes an image of a book 'Zucker Märchen' and a 'Schmeckt Richtig!' logo.
- Engagement: Gefällt mir, Teilen, Änderungen vorschlagen, Mehr dazu.
- Community Tab: Shows a tweet from 'Zuckerverbände' with 1,497 tweets, featuring the same banner and a 'Folg' button.
- Footer: # Udforsk, Indstillinger.

**Instagram Screenshot:**

- Header: Instagram search bar.
- Profile Picture: 'Das ist Zucker' logo.
- Page Name: 'zuckerverbaende' with 'Abonnieren' button.
- Stats: 266 Beiträge, 650 Abonnenten, 336 abonniert.
- Bio: 'Zuckerverbände. Wir zeigen, was #Zuckerrübe und #Zucker alles können. #schr #wirsindzucker. Datenschutz: https://bit.ly/2OJi6t3 www.zuckerverbaende.de/impressum'.
- Grid: Five profile picture thumbnails with captions: Deichdeern, #zuckeristli..., #WirSindZ..., #WirSindZ..., #WirSindZ...

# Digitale Zusammenarbeit





# ... und viele andere mehr



## Alles was du für Deine Arbeit benötigst, an einem Ort

Stackfield kombiniert alle Funktionen, die jedes Team braucht, um kollaborativ zusammenzuarbeiten und die Produktivität der Mitarbeiter zu steigern.



# ERFOLGSFAKTOREN FÜR NEUE WEGE IN DER ERNÄHRUNGSBERATUNG



# DIGITALE EMPATHIE

... Gibt es das? Und wenn ja, wie geht das?

# Digitale Empathie

## Empathie

Bereitschaft und Fähigkeit, Situation anderer nachzuempfinden mit dem Ziel das eigene Verhalten auf die Sichtweisen dieser abzustimmen  
affektiv – kognitiv

- digitale Kommunikation  
schränkt die Wahrnehmung  
zwischenmenschlicher  
Reaktionen ein!

- digitale Tools/ Werkzeuge  
begrenzen und/oder verändern  
interpersonellen Prozess



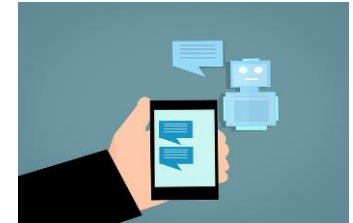
Fokus:  
Verständnis & Verantwortung

Fundament:  
Methodenkompetenz & Ethik

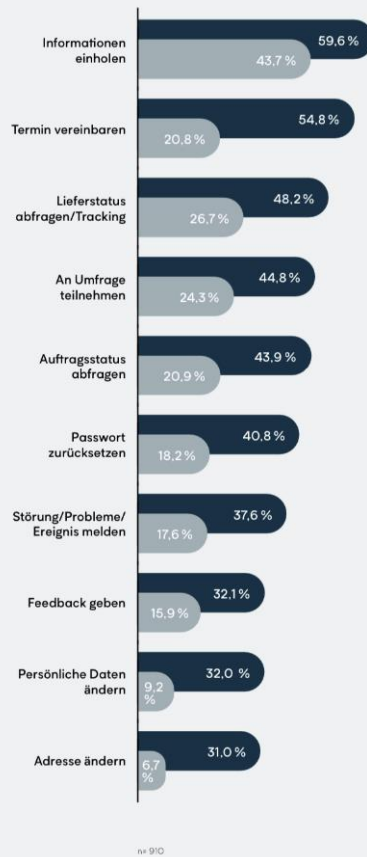
Form:  
Kanalqualität & -passung

# Mensch-Computer Interaktion

## Chatbots in der Beratung



Top 10 Anwendungsfälle für Chatbots



Weitere mögliche Anwendungsfälle für Chatbots



Quelle: Chatbot Studie '21: [https://f.hubspotusercontent30.net/hubfs/5893787/Chatbot-Studie%202021/Chatbot-Studie%202021\\_aiaibot\\_ZHAW.pdf](https://f.hubspotusercontent30.net/hubfs/5893787/Chatbot-Studie%202021/Chatbot-Studie%202021_aiaibot_ZHAW.pdf)

# UX – Erlebnisfähigkeit in digitalen Beratungsettings

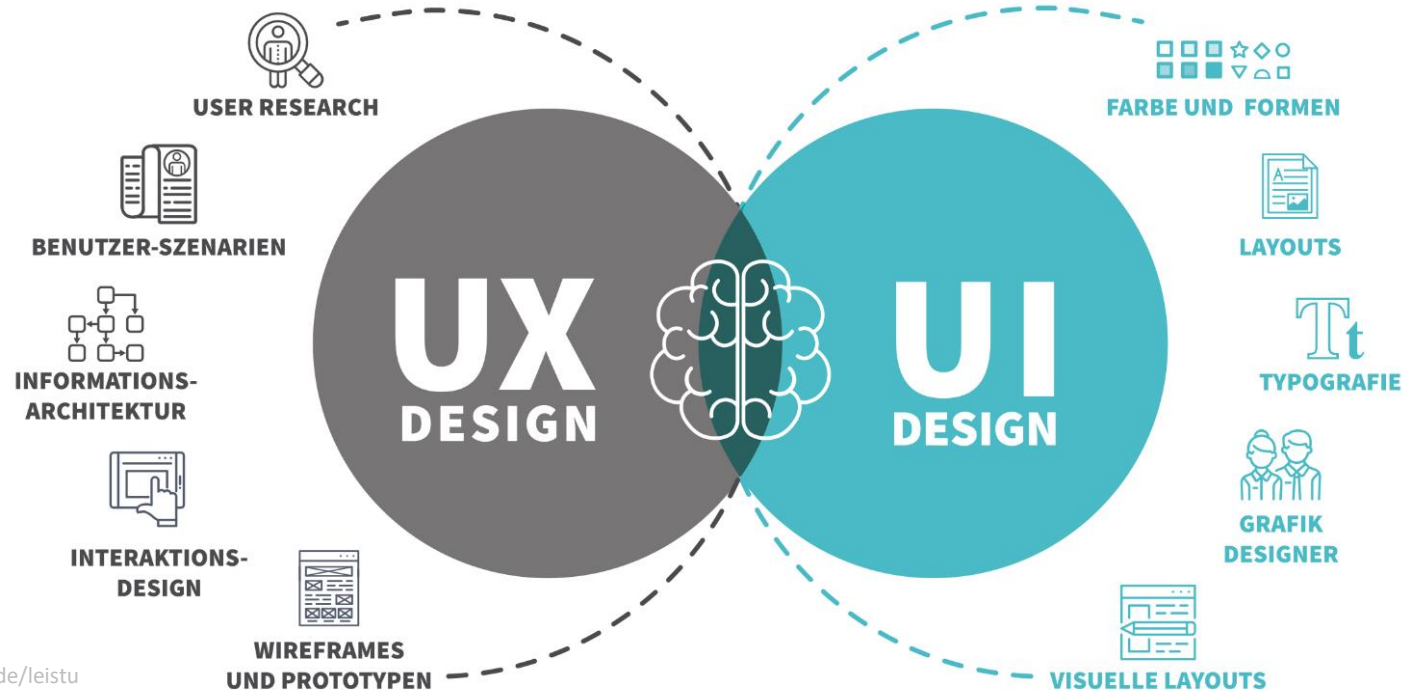


Wichtige Bestandteile:  
Emotionen & Humor

<https://ernaehrungsstudio.nestle.de/tippstools/rechner/Chat-E>

Geschichten als  
Grundlage

<https://www.igniti.de/leistungen/ux-design-agentur/>



# NET(T)-IKETTE IN DER ERNÄHRUNGSBERATUNG

... auch im Netz macht der Ton die Musik!

# Im Netz ist alles unverbindlich – oder?

## Netiquette | Netikette

Wortschöpfung aus  
“net” (engl. für Netz) und  
“Etiquette/ Etikette”  
-> seit 2020 im Duden gelistet

~~sp@men~~    ~~stören~~    ~~schm@rotzen~~



## Anstand wahren

*Würde ich das Geschriebene auch einem Menschen  
direkt ins Gesicht sagen?*

Höflich und respektvoll bleiben!

## Konsequenzen reflektieren

*Könnten Informationen, die ich digital teile, zu einem  
späteren Zeitpunkt problematisch werden?*

Dran denken: Das Internet vergisst nicht!

## Rechtschaffend bleiben

*Respektiere ich andere in ihrer Präsenz und die Rechte  
an ihren Werken?*

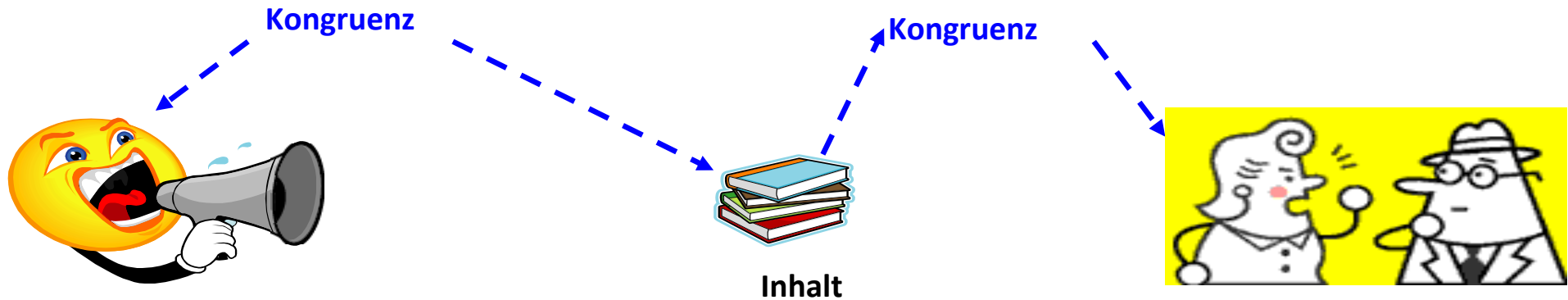
Gesetze und Ethik(en) des digitalen Raums beachten!



# KÖRPERSPRACHE IM NETZ

... Gibt es doch gar nicht – oder?

# Wirkung der Kommunikation

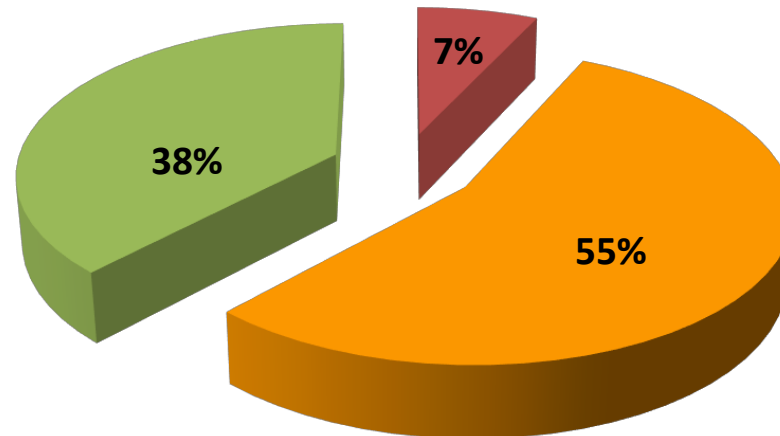


## Stimme / Sprache

- anpassen
- angemessen laut
- klar, deutlich

## Körpersprache

- Blickkontakt
- Körperspannung
- offen, spiegelnd
- Kopfnicken
- Lächeln
- Arme, Hände



# Gilt das auch im Netz?



# Ja, aber etwas anders!

Insbesondere gilt dabei :



- Vor der Kamera stehen Sie auf dem Präsentierteller
- Mikrofon stummschalten verstärkt diesen Effekt sogar
- Ihre Körperhaltung und Ihre Mimik bestimmen auch Ihre Stimmlage
- Ihre Stimme zeigt Ihre Stimmung
- Ton- und Bildqualität (Kamera-Setup, eigene Position, Kleidung)

Quellen: <https://sabrina-olsson.com/koerpersprache-im-online-meeting/> ;  
<https://www.anno-lauten.de/blog/einsatz-von-stimme-koerpersprache-in-online-meetings-und-schulungen/> ;  
<http://blog.starface.de/bitte-einschalten-und-blickkontakt-nicht-vergessen/>

# CHANCENKRISE ODER KRISENCHANCE

... Was Sie und andere daraus gemacht haben

# ÜBER DEN TELLERRAND GESCHAUT

... wie jedes Jahr









# Chance genutzt! Erfolgreiche Netz- Aktivitäten



**LANDVERGNÜGEN**  
*Schöner steht man selten!*



# Chance genutzt! Erfolgreiche Netz- Aktivitäten

Buchung von Live-Bands



Livestreams  
von Konzerten



Persönliche Ständchen



Digitale Musikbotschaften

# Paradebeispiel Amazon

... bei aller Kritik ...

Erfolgreiches Erkennen und Etablieren digitaler Geschäftsmodelle:

- Einzelhandel
- Eigenmarken (Amazon Basics)
- Plattform für andere Händler
- Finanzdienstleister
- Musikangebote
- Videoangebote
- Nach Microsoft weltweit größter IT-Dienstleister (Cloud Services) für Privat- und Unternehmenskunden
- Globaler Logistiker



1995



1997

amazon.com  
EARTH'S BIGGEST BOOKSTORE

1998

AMAZON.COM

amazon.com

amazon

1998

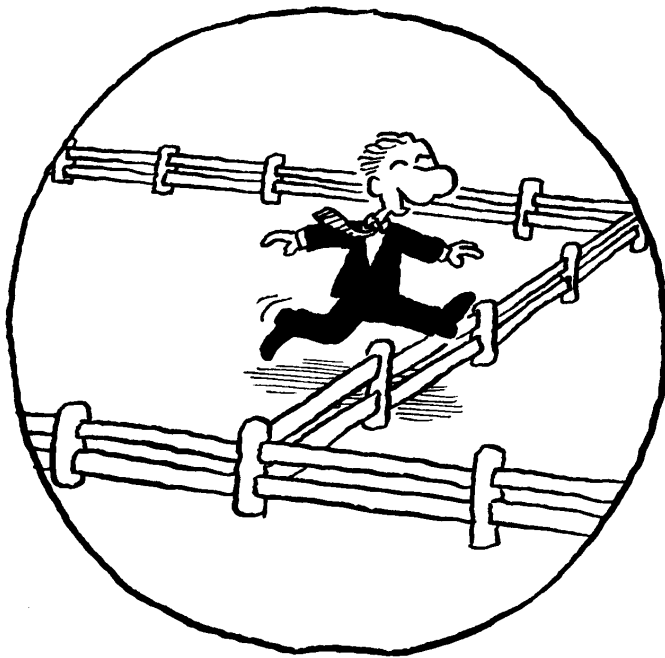
1998

2000

*Vom Buchhändler zum globalen  
Online- Dienstleister*



# Hürden, die wir überwinden müssen:



- Digitale Affinität!
- Das Internet ist nicht emotionslos – im Gegenteil!
- An die Erfolgsfaktoren denken!
- Bleiben Sie emphatisch – auch digital!

## Erfolgreiche Ernährungsberatung im Netz:

- WAS kann ich besonders gut, was weniger?
- WAS macht mir Freude und motiviert mich?
- WAS wünschen sich der einzelne Klient wirklich?
- WIE machen es andere, was kann ich von Ihnen lernen?
- WER kann mich unterstützen / WEN kann ich ergänzen?
- WELCHE Technik passt zu mir?



# Im Netz sind Sie niemals allein!

- Austausch mit Kolleg(inn)en
- In München sind Sie kein Konkurrent, wenn Sie aus Berlin kommen
- Soziale Medien: ja, beachten Sie aber: viele Klienten sind digital Natives!
- Aktiv gemeinsame Angebote mit Kolleg(inn)en forcieren



## **ABER denken Sie daran:**

- Veränderungen beginnen und enden im Kopf, nicht an der Tastatur
- Die digitale Welt hat ihre eigenen Regeln und Gesetze

# AUSBLICK



# Auch heute gilt:

## Unterstützung des Menschen, nicht dessen Ersatz

2012

Die Zutatenliste  
Klein Buch mit sieben Siegeln

20. Aachener Diätetik Fortbildung 2012

Informations- Dschungel  
Lebensmittelverpackung

Geld und Pfunde sparen  
... durch genaues Lesen der Verpackung

Gourmet statt Gourmand  
...der Weg zum Essen ohne Reue?

LMIV statt LMKV  
Der Durchbruch im Verbraucherschutz?

Beratung mit und für.  
Kopf Herz Hand

2019

Ernährungsberatung  
4.0  
Richtig aufgestellt für die Zukunft?

2020

Willkommen bei der Akademie!  
VFED  
Verband für Ernährung und Diätetik e.V.  
- Ernährungsberatung 4.1 -  
- Chancen erkennen, nutzen, teilen -  
28. VFED Kongress am 19. September 2020

2021

Willkommen bei der Akademie!  
VFED  
Verband für Ernährung und Diätetik e.V.  
- Digitale Empathie? -  
- Ernährungsberatung in Zeiten von Zoom, Teams und WhatsApp -  
29. VFED Kongress am 18. September 2021

10 Jahre beim VFED Kongress

# Machen Sie die digitale Welt zu Ihrem Verbündeten!

- Schauen Sie auf das, was Sie haben und können!
- Suchen Sie Kooperationen, die alle voranbringen!
- Nutzen sie moderne Techniken, aber haben Sie einen „Plan B“!
- Vergessen Sie nie: der Mensch will Ihren Rat, nicht das Internet!





## Ein Blick nach vorn

Was wollen sie 2022 mit Hilfe Ihrer digitalen Kompetenz erreichen?



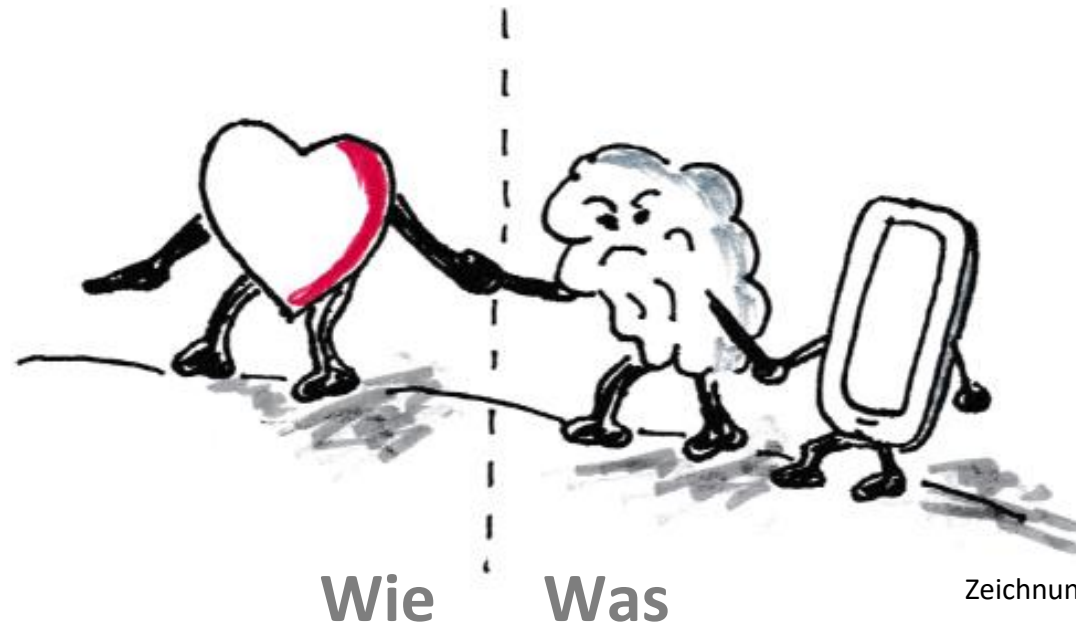
- Bitte gehen Sie zu [www.menti.com](https://www.menti.com)
- Geben Sie dort den Code: **5128 0805** ein
- Bitte beantworten Sie die dort gestellte Frage







# Ernährungsberatung 4.2



Chancen sind weiterhin da: Nutzen Sie sie!



**Ihre Fragen sind herzlich willkommen!**



für Ihre  
Lernerlebnisbereitschaft!

Sie erreichen uns unter:

[reiner@akademie-fuer-lernerlebnisse.de](mailto:reiner@akademie-fuer-lernerlebnisse.de)  
[stephie@akademie-fuer-lernerlebnisse.de](mailto:stephie@akademie-fuer-lernerlebnisse.de)