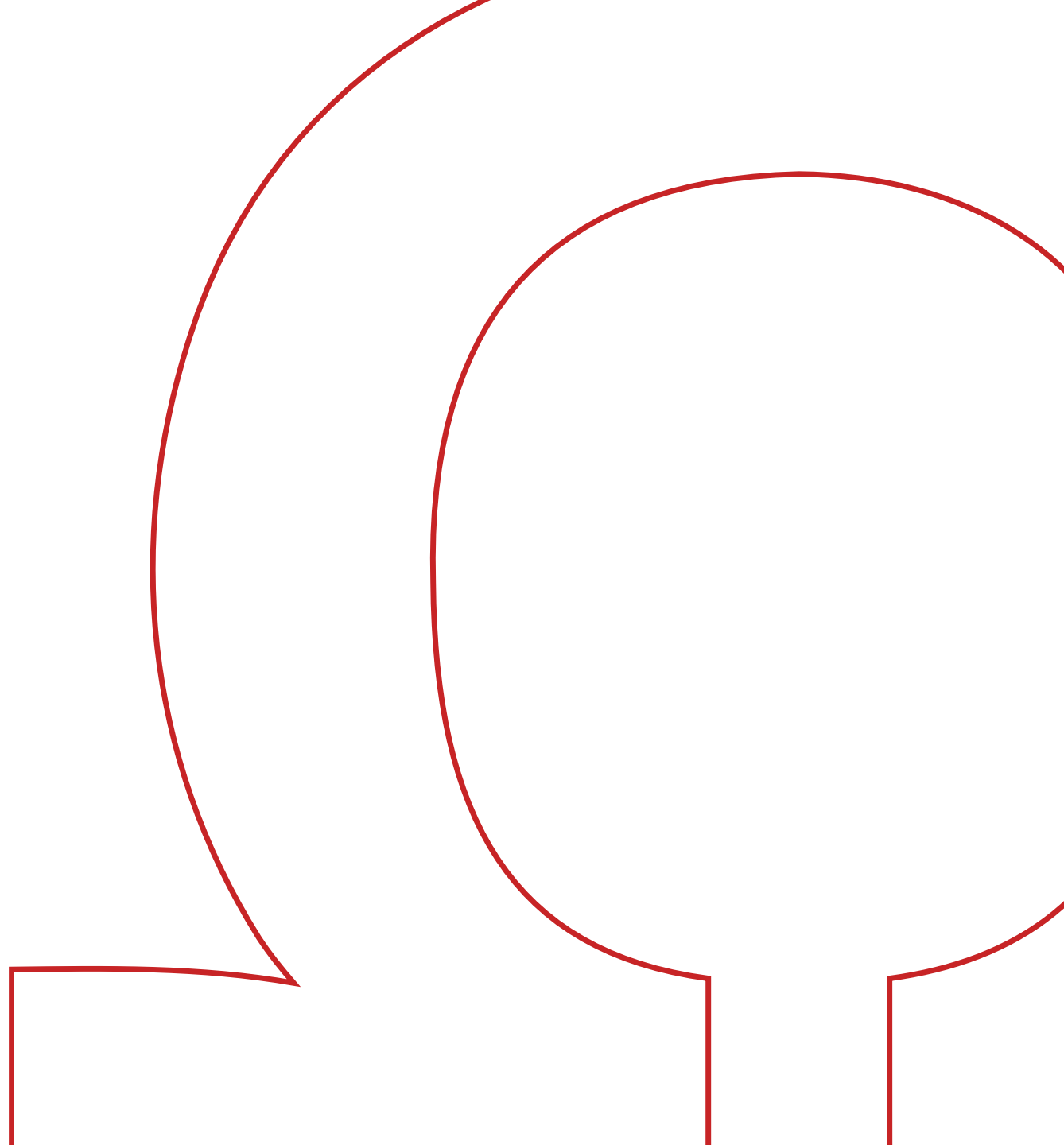


# Vorstellung KIA

27.10.2025

DAKJEF Fachtag



- KI in der Beratung
- Projektziel und Aufbau
- Ergebnisse aus den Interviews
- Walk-Through durch den aktuellen KIA-Prototypen
- Zwischenfazit
- Diskussion



Abbildung: KI-generiert mit DALL.E

# KI in der Beratung



## KI als Chatbot

- SuchtGPT



## KI als „Sparringpartner“ und zur Unterstützung in der Lehre

- Virtueller Klient (ViKI)



## KI als „Assistenz“

- KIA
- KIESA

Gefördert vom:



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

# KIA: KI gestützte Assistenz in der psychosozialen Beratung

## Projektleitung:

Prof. Dr. Robert Lehmann (SW), Prof. Dr. Jens Albrecht (IN)

Projektlaufzeit: 2023-2025



# KI in der Onlineberatung

## KI-Assistenten könnten künftig in der Beratungspraxis...

- die Analyse von Beratungsanfragen in Echtzeit unterstützen
- Berater\*innen spezifische methodische und sachverhaltsbezogene Hinweise bereitstellen
- Berater\*innen bei der Formulierung von Beratungsantworten unterstützen

## Zielsetzung

- Am Ende des Projekts liegt ein **prototypisches Tool** vor, das Fachkräfte in der psychosozialen Beratung nachhaltig unterstützt und dessen positive Wirkung auf Beratende und den Beratungsverlauf empirisch belegt ist.
- Auf Basis der Projektergebnisse wird ein **Leitfaden** zum gemeinwohlorientierten Einsatz von KI-Systemen in der psychosozialen Beratung entwickelt.
- Die umfangreichen ethischen Abwägungen sind in einem **Ethikmanual** aufbereitet, das speziell für Organisationen konzipiert ist, die den gemeinwohlorientierten KI-Einsatz anstreben.

# Zentrale Aspekte im Entwicklungsprozess

Interdisziplinär & in  
Zusammenarbeit mit  
Praktiker\*innen der  
bke-Onlineberatung

Vorbefragung der  
Beratenden

Iterativer Prozess,  
fortlaufende  
Anpassungen durch  
Testergebnisse

Drei Testphasen im  
Projekt: Usability-  
Testungen,  
Testszenarien  
Testeinsatz in der  
Beratung

# Projektaufbau

(2023-2025)

## Bedarfserhebung

Literatur- und Marktanalyse  
Leitfadengestützte Interviews mit  
Fachkräften der Onlineberatung  
(n=18)

## Daten und Modelle

Aufbau eines Trainingsdatensatzes (4  
Säulen)  
Aufbau eines Modells zur  
Datenspende  
Vergleichsanalysen und Training von  
KI-Modellen

## Entwicklung des Prototypen

Usability-Testungen (n=7)  
Testungen im Rollenspiel mit  
virtuellen Klienten und  
Tagebuchstudie (n=12)  
Testungen im Rollenspiel auf Basis  
von Fallvignetten unterschiedlicher  
Handlungsfelder (n = 25+)

## Ethikmanual und Leitfaden

Weitere Publikationen und  
Einbindung der Ergebnisse in den  
Fachdiskurs

Stieler, M., Berger, J. & Lehmann, R. (2025): Technologische Innovation in der psychosozialen Onlineberatung: Eine praxisorientierte Perspektive auf die Anwendung von Künstlicher Intelligenz. In: Späte, J; Endter, C; Stix, D.C.; Krauskopf, K. (Hrsg.): *#GesellschaftBilden im Digitalzeitalter. Perspektiven Sozialer Arbeit auf technologische Herausforderungen*. Münster/ New York.



# Ergebnisse aus den Interviews



*„Es werden sich viele Dinge ändern. Ich habe das Gefühl, da wird eine Tür aufgemacht und man weiß nicht so genau, was dahintersteckt.“ (B9)*

*„Wie soll das gehen? Was soll das werden? Was ist das überhaupt? (...) Und dann kam so die Idee. Naja, vielleicht kann sich dadurch ja auch was optimieren. Vereinfachen.“ (B12)*

*„Also Interesse ist der erste Impuls, was ist da möglich. Ehm, der zweite Impuls ist das Risiko (lacht).“ (B15)*

*„Ein Spannungsfeld zwischen super hilfreich und mein Arbeitsplatz wird ersetzt.“ (B17)*

# Ergebnisse aus den Interviews

- Individualisierte Benutzeroberfläche



**Bereitstellung themenbezogener Informationen** (in 14 Interviews)

- Menschliche Autonomie



**Zusammenfassungen und Aufbereitung von Beratungen** (in 9 Interviews)

- Fachliche Kontrolle



**Bereitstellung methodischer Hinweise** (in 8 Interviews)

- Datensicherheit



**Hypothesenassistenz** (in 7 Interviews)

- Transparenz

- Reflexion der Nutzung



**Analyse von blinden Flecken/Stereotypen** (in 5 Interviews)

# Walkthrough

# Testungen des Systems

# Testeinsatz in der Beratung: Einblicke

Der Prototyp wurde vom 05.05.–30.05.2025 getestet (auch wochenweise Teilnahme möglich)

## Forschungsdesign:

- **Rollenspiel:** Simulation realer Beratungssituationen in der Mailberatung
- **Sampling Tester\*innen:**
  - Fachkräfte der bke-Onlineberatung
  - Fachkräfte der Onlineberatung digisucht
  - Absolventen des OHM-Zertifikatskurses „Onlineberatung“
- **Ratsuchende Personen:**
  - Studentische Mitarbeitende und Projektmitarbeiterinnen, die anhand von Fallvignetten authentische Beratungsverläufe simulieren
- **Feedback:** Fragebogen zum Abschluss (ca. 30 Min.)

# Bewertung der Features

## Beratungsverlauf



### Positiv

- Übersichtlichkeit und kurze Zusammenfassungen
- „Die Übersicht über den Beratungsverlauf ist sehr hilfreich, besonders für Menschen wie mich, die sich nicht so viel merken können ;-)- Top!“ (bke\_08)



### Negativ

- Beratungsverlauf fehlerhaft zusammengefasst (n=1)

Bewertung Beratungsverlauf: Tatsächliche Umsetzung der Funktion			
		Häufigkeit	Prozent
Gültig	5 (mangelhaft)	1	3,3
	[-3-]	3	10,0
	[-2-]	13	43,3
	1 (sehr gut)	13	43,3
	Gesamt	30	100,0

# Auftragsklärung



Positiv

- **Hilfreiche Impulse und Arbeitserleichterung**
- „Scheint mit kompakt und hilfreich, insbesondere, um schnell eine Idee zu bekommen, auch um die benötigte Zeit für die Beantwortung einer Erstanfrage im Arbeitsalltag einschätzen zu können.“ (bke\_08)



Negativ

- **Teils unvollständig oder in Diskrepanz zu weiteren Features**
- „Die Auftragsklärung ist unvollständig. Es wurde übersehen, dass gerade ein Klinikaufenthalt nach Alkoholvergiftung stattgefunden hat. Die KI hat lediglich den Medienkonsum erkannt.“ (digisucht\_14)

## Bewertung Auftragsklärung: Tatsächliche Umsetzung der Funktion

		Häufigkeit	Gültige Prozente
Gültig	5 (mangelhaft)	1	3,3
	[-3-]	5	16,7
	[-2-]	19	63,3
	1 (sehr gut)	5	16,7
	Gesamt	30	100,0



# Situationsbeschreibung



## Positiv

- Die Situationsbeschreibung wird als hilfreiche Grundlage wahrgenommen
- „Beratungsverlauf und Situationsbeschreibung – ist aus meiner Sicht soweit gut zusammengefasst.“ (bke\_01)  
„Situationsbeschreibung hilft beim Spiegeln.“ (zk\_07)



## Negativ

- Falsche Zuordnungen und inhaltliche Ungenauigkeiten stören die fachliche Nutzung.
- „Situationsbeschreibung hat 1x Eltern von Anna falsch zugeordnet.“ (zk\_07)  
„Das Alter von Mona und auch der Mutter steht in keiner Antwort, ist aber in der Situationsbeschreibung und im Sozialen Netzwerkgraph.“ (zk\_01)

Bewertung Situationsbeschreibung?: Tatsächliche Umsetzung der Funktion			
		Häufigkeit	Prozent
Gültig	5 (mangelhaft)	1	3,3
	[-4-]	1	3,3
	[-3-]	8	26,7
	[-2-]	13	43,3
	1 (sehr gut)	7	23,3
	Gesamt	30	100,0

# Hypothesen



## Positiv

- Die Hypothesen werden als sinnvoll, anregend und hilfreich erlebt – mit der Möglichkeit zur späteren Nutzung.
- „Die Hypothesen machen für mich Sinn. [...] Finde es super, dass ich sie markieren kann, um mich für eine spätere Mail daran zu erinnern.“ (bke\_09)



## Negativ

- Hypothesen wirken teilweise oberflächlich, fachlich nicht fundiert oder einseitig auf Eltern fokussiert.
- „(auch ein bißchen ;- ) erleichtert stelle ich fest, dass die KI kein Fachwissen hat! Z.b. was das Thema Bindung angeht. Hier ist das Fachwissen und eine Art Wahrscheinlichkeitswissen aufgrund allg. Begrifflichkeiten gefragt“ (bke\_07)



## Vorschlag

- Eigene Hypothesen sollten visuell von KI-generierten unterscheidbar sein
- „Wunsch: bei Ergänzung durch meine eigene Hypothesen sollten diese optisch getrennt sein, z. B. andere Schriftart als die KI-Hypothesen.“ (bke\_07)

### Bewertung Hypothesen: Tatsächliche Umsetzung der Funktion

		Häufigkeit	Prozent
Gültig	5 (mangelhaft)	1	3,3
	[-4-]	4	13,3
	[-3-]	6	20,0
	[-2-]	9	30,0
	1 (sehr gut)	10	33,3
	Gesamt	30	100,0

# Methodische Hinweise



## Positiv

- Die Hinweise liefern hilfreiche Impulse, ohne den eigenen Beratungsstil zu stören.
- „Den Input mit dem systemischen Erfragen der familiären Ressourcen oder aus Freundschaften finde ich sehr gut“ (zk\_11)



## Negativ

- Teils unpassende oder doppelte Hinweise; einzelne Inhalte widersprechen fachlichen Standards.
- „Ich halte dies für kontraproduktiv und schädlich. [...] Es ist weder ihre Aufgabe, die Rückfälligkeit der Eltern zu erkennen [...]“ (digisucht\_10)



## Vorschlag

- Weniger generische Hinweise und Vermeidung von Redundanzen
- „Bei den methodischen Hinweisen macht mir persönlich der Hinweis zu systemischen Fragetechniken nicht so viel Sinn. Wer eine ist, wird das automatisch so machen, nehme ich an.“ (bke\_09)

### Bewertung Methodische Hinweise: Tatsächliche Umsetzung der Funktion

		Häufigkeit	Prozent
Gültig	5 (mangelhaft)	2	6,7
	[-4-]	1	3,3
	[-3-]	9	30,0
	[-2-]	14	46,7
	1 (sehr gut)	4	13,3
	Gesamt	30	100,0

# Sozialer Netzwerk Graph



## Positiv

- Grundidee hilfreich und intuitiv nutzbar
- „Regt dazu an, für die Onlineberatung und auch für die F2F-Beratung Visualisierungen wieder mehr zu nutzen.“ (bke\_08)



## Negativ

- Fehlerhafte, unlogische oder nicht nachvollziehbare Darstellung, falsche Zuordnung (z. B. Mutter als „Professionelle“),
- Eingeschränkte Nutzbarkeit und technische Probleme  
Schrift überlagert sich, verschieben nicht möglich, automatische Änderungen durch KI löschen manuelle Eingaben.
- „Die KI hat meine Bearbeitung des Sozialen Netzwerk Graphen überschrieben.“ (bke\_02)



## Vorschlag

- Grafische Erweiterung:  
„Es braucht noch ein Symbol für nicht-binäre Personen im Netzwerkgraphen.“ (zk\_08)

### Bewertung Sozialer Netzwerk Graph: Tatsächliche Umsetzung der Funktion

		Häufigkeit	Prozent
Gültig	5 (mangelhaft)	1	3,3
	[-4-]	6	20,0
	[-3-]	10	33,3
	[-2-]	8	26,7
	1 (sehr gut)	5	16,7
	Gesamt	30	100,0

## Mehrwert: Offene Rückmeldungen

### Unterstützung bei Unsicherheit

„Es ist super. Wenn man mal steckenbleiben sollte, hilft es einem sich zurechtzufinden.“

### Einarbeitung

„Insbesondere für neue Kolleg:innen hilft es bei der Einarbeitung“

### Effizienzsteigerung

„Durch die KIA kann ich eindeutig Zeit für die Planung und Reflexion der Beratungen einsparen.“

### Methodische & inhaltliche Impulse

„Mir gefallen auch die Vorschläge zu Hypothesen und methodischen Hinweisen. Sie können das eigene Denken um Interventionsvorschläge erweitern.“

## Fazit

### **Insgesamt überwiegend positives Fazit mit differenziertem Feedback**

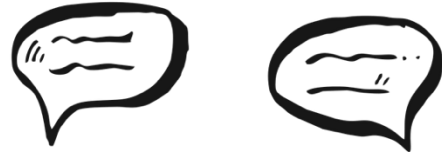
- Die Mehrheit der Rückmeldungen bewertet die KI-Funktionalität grundsätzlich als hilfreich und unterstützend – insbesondere durch:
  - praxisnahe Impulse (z. B. bei Hypothesen, methodischen Hinweise) &
  - selbstbestimmte Nutzungsmöglichkeit

### **Schwerpunkte negativer Rückmeldungen:**

- Usability & technische Probleme
- Inhaltliche Schwächen/Halluzinationen: Ungenaue Zuordnungen, erfundene Angaben (z. B. Alter), nicht nachvollziehbare KI-Schlüsse, Fachliche Fehler bzw. fehlendes Fachwissen

### **Funktionen mit besonderem Entwicklungsbedarf:**

- Sozialer Netzwerkgraph (SNG): fehlerhafte Darstellungen und fehlende Aktualisierungen
- Methodische Hinweise & Hypothesen: Werden als hilfreich empfunden, aber fachlich nicht immer anschlussfähig



# Diskussion

- Was ist **Ihre Perspektive** auf die KI in der Beratung?
- Welche **Herausforderung und Chancen** sehen Sie?
- Wie könnten **zukünftige Entwicklungen** aussehen?



# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

## **Institut für E-Beratung**

TH Nürnberg Georg Simon Ohm

Keßlerplatz 12

Tel.: 0911/5880-2580

[info@e-beratungsinstitut.de](mailto:info@e-beratungsinstitut.de)

[www.e-beratungsinstitut.de](http://www.e-beratungsinstitut.de)