

# 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:



# 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

# 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
- Menschliche Autonomie
- Fachliche Kontrolle
- Datensicherheit
- Transparenz
- Reflexion der Nutzung



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



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



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



**Hypothesenassistenz** (in 7 Interviews)



**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

	Gültig	Häufigkeit	Prozent
	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
<b>Gültig</b>	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
<b>Gültig</b>	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.“

### Insgesamt überwiegend positives Fazit mit differenziertem Feedback

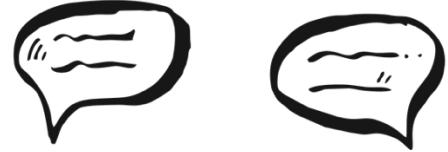
- Die Mehrheit der Rückmeldungen bewertet die KI-Funktionalität grundsätzlich als hilfreich und unterstützend – insbesondere durch:
  - praxisnahe Impulse (z. B. bei Hypothesen, methodischen Hinweise) &
  - selbstbestimmte Nutzungsmöglichkeit

### 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)