

KI-gestützte Beratung – Assistenzsysteme für Ratsuchende und Fachkräfte in der digitalen Beratung

Jennifer Burghardt^{1*}, Mara Stieler¹, Philipp Steigerwald¹, Eric Rudolph¹, Jens Albrecht¹, Robert Lehmann¹

¹ Institut für E-Beratung der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm, Nürnberg, Deutschland

* Korrespondenz, E-Mail: jennifer.burghardt@th-nuernberg.de

© 2025 Jennifer Burghardt; Lizenznehmer Infinite Science Publishing

Dies ist ein Open-Access-Abstract, das unter den Bedingungen der Creative Commons Attribution License veröffentlicht wird, welche uneingeschränkte Nutzung, Verbreitung und Reproduktion in jedem Medium erlaubt, sofern das Originalwerk ordnungsgemäß zitiert wird. (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>)

Hintergrund und Fragestellung

Künstliche Intelligenz wird die psychosoziale Beratungslandschaft tiefgreifend wandeln. Ein besonderes Potenzial wird in der Schaffung kooperativer KI-Systeme gesehen – sowohl zur Unterstützung von Fachkräften als auch von Ratsuchenden. Im Vortrag werden zwei Projekte vorgestellt, die diesen Ansatz verfolgen: Im Projekt KIA wird eine KI-Assistenz für Fachkräfte entwickelt, die Reflexions- und Strukturierungshilfen bereitstellt. Das Projekt KIESA hat das Ziel, Barrieren im Zugang zur Beratung abzubauen und Ratsuchende in der Kommunikation mit Beratungsfachkräften zu unterstützen.

Methoden

Die Grundlage dieses Beitrags stellen die Studienergebnisse beider Projekte dar. Dabei wurde eine Mixed-Methode angewendet, die sowohl qualitative Elemente als auch die quantitative Erhebung von Akzeptanzskalen, angelehnt an das UTAUT Modell, beinhaltet. Neben der leitfadengestützten Befragung von Fachkräften (n=18), erfolgte eine quantitative Befragung von jungen Menschen (n=41) und Eltern (n=103). Die Zielgruppenbefragung stellte die Basis für die Entwicklung von zwei Prototypen, die mit Userstudien (n=77) untersucht wurden.

Ergebnisse

Die bisherigen Projektergebnisse zeigen, dass die Akzeptanz von KI-Assistenten bei Beratungsfachkräften wie Ratsuchenden gegeben ist. Während Fachkräfte die bereitgestellten Funktionen als strukturierendes und inspirierendes Instrument erleben, bestätigen Ratsuchende positiven Effekte auf die bessere Verständlichkeit der Beratungsinhalte.

Diskussion und Schlussfolgerung

KI kann zur Professionalisierung psychosozialer Beratung und zur Förderung digitaler Teilhabe beitragen, wenn sie partizipativ, ethisch reflektiert und gemeinwohlorientiert entwickelt wird. Die Kombination beider Ansätze zeigt, wie durch ein kooperatives Assistenzsystem die Kommunikation zwischen Beratungsfachkräften und Ratsuchenden gezielt unterstützt werden kann. Aufbauend auf den Projektergebnissen wird herausgearbeitet, welche Funktionen dieser Tools für die Suchtberatung adaptiert werden können.

Offenlegung von Interessenskonflikten sowie Förderungen

Ich bzw. die Koautorinnen und Koautoren erklären, dass während der letzten 3 Jahre keine wirtschaftlichen Vorteile oder persönlichen Verbindungen bestanden, die die Arbeit zum eingereichten Abstract beeinflusst haben könnten.

Erklärung zur Finanzierung: Das Projekt KIA wird vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend gefördert. Das Projekt KIESA wird von der Aktion Mensch e.V. gefördert.

