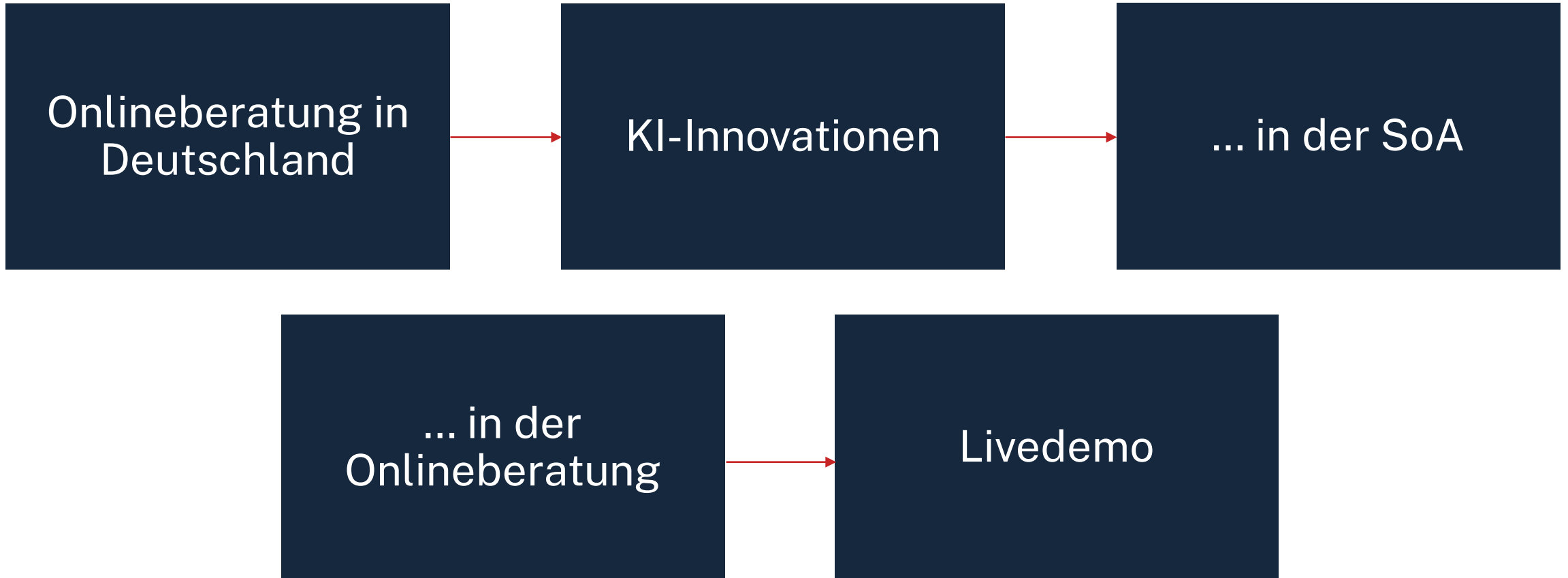


Künstliche Intelligenz in der Sozialen Arbeit: Innovationen aus der E-Beratung

**Aleksandra Poltermann
M.A. Soziologin, Institut für E-Beratung**

Agenda



Tech-Trends und Implikationen für Onlineberatung

90er Jahre: handlichere Mobiltelefone, Interneteinführung, Anstieg von Onlinekommunikation
-> Telefonseelsorge

2000er Jahre:
Smartphone-Einführung
-> Mediatisierung, mehr Onlineberatungsangebote

2010er Jahre:
Social Media
-> neue Zugangswege zu Beratungsangeboten, Chat zu Messenger

2020er Jahre:
SARS-Covid-Pandemie, generative KIs
-> Videoberatung

Onlineberatungsmethoden

Text				Audio / Video	
Asynchron				Synchron	
Anonym					
Foren	Mail	Messenger	Chat	Video	

Institut für E-Beratung

- **Weiterbildung**

Hochschulzertifikate | Einführung & Vertiefungen | Fachaustausch

- **Praxis und Forschungsprojekte**

Forschung | Begleitende Evaluation | Implementierung

- **IT Entwicklung**

EBS | KI in der Sozialen Arbeit

Zertifikatskurs für Studierende



Selbstlernkurs

Online-
kommunikation

in der Sozialen Arbeit

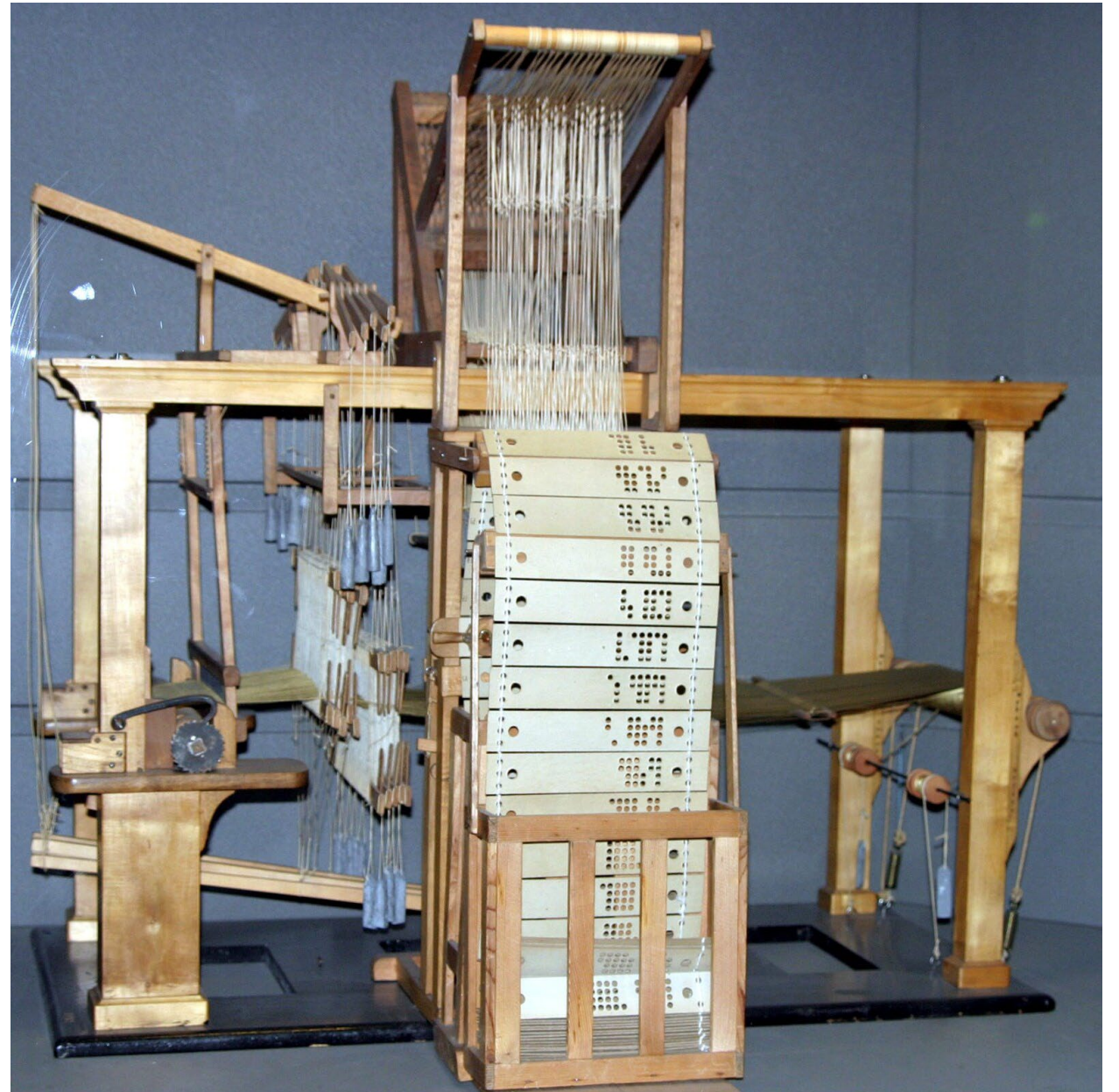


Onlineberaterin 

ohm

Was ist das? Was hat das mit dem Thema zu tun?

- Jacquard Webstuhl von 1805
- Vorstufe der Programmierung
- Protest von Weber*innen



KI in der Sozialen Arbeit – Innovationen in der Onlineberatung



KI & Soziale Arbeit

KI

- KI = ein Algorithmus bzw. Computercode
- schwach vs. stark (Turing-Test)
- Big Data und Moore'sches Gesetz
- generative KI: [Emily Howell](#)
- ChatGPT

... in der Sozialen Arbeit

- Big Data in der SoA: PRM, Suizidprävention
- Datafizierung
- KI im Alltag, auch in der Lebenswelt von Berater*innen & Klient*innen

KI in der Sozialen Arbeit

➤ KI verstehen

Kurs | KAIMo | Publikationen

➤ KI erforschen und mitgestalten

Datensatz E-Beratung | CASoTex | Promotion

➤ KI als Entlastung in die Praxis implementieren

KIA | Virtueller Klient | KI-ES | Empowering Learning |

KI verstehen (Kurs)

Kostenfreier Online-Kurs

1. Grundlagen: Künstliche Intelligenz
2. Berufliche Haltung: Ethische Fragestellungen
3. Fachkompetenz: KI in der Praxis der Sozialen Arbeit
4. Fachkompetenz: KI in der Lebenswelt der Klient*innen



KI verstehen (Projekt)

← Zurück zur Mindmap

Grundversorgung des jungen Menschen

Körperliche Gesundheit des Kindes 3 Psychische Gesundheit des Kindes 4 Medikamenten- und Substanzkonsum des Kindes Aufsicht / Betreuungssituation des Kindes 1

Anonyme Anruferin: Malaika habe verfilzte Haare, rieche streng und sehe ungepflegt aus

Im Jugendamt: Malaika wirkt äußerlich gesund und altersgemäß entwickelt. Zudem sind ihre Haare frisch gewaschen und zu einem Zopf geflochten

Die Eltern: Malaikas dusche/bade 2x die Woche und putze täglich Zähne. Haarewaschen ist für sie unangenehm.

Folgenabschätzung

Malaikas ungepflegtes Erscheinungsbild kann auf familiäre Vernachlässigung hindeuten, zu körperlichen Beschwerden, sozialen Problemen und negativen Auswirkungen auf ihr emotionales Wohlbefinden führen. Langfristig kann die Vernachlässigung der körperlichen Hygiene auch gesundheitliche Probleme wie Hautreizungen oder Infektionen verursachen. [Details anzeigen](#)

Bias-Hinweis: Menschen tendieren gelegentlich dazu, dass sie Hinweise zu optimistisch betrachten (Optimism bias) oder den Eltern eine zu hohe Glaubwürdigkeit beimessen (Authority bias)?

Abbrechen Anwenden

Gemeinsamkeiten: Die Eltern bestätigen, dass das Haarewaschen für Malaika unangenehm ist und sie manchmal "Theater" macht. Dies könnte eine mögliche Erklärung für das gelegentliche Erscheinungsbild von Malaika mit verfilzten Haaren sein.

Voreingenommenheiten: Es ist wichtig zu berücksichtigen, dass die anonyme Anruferin ihre Beobachtungen und Einschätzungen möglicherweise aus einer besorgten, aber subjektiven Perspektive darstellt. Die unterschiedlichen Situationen, in denen Malaika von der Anruferin und den anderen Beteiligten wahrgenommen wurde, könnten ebenfalls zu unterschiedlichen Einschätzungen von Malaikas Körperhygiene führen. Es ist möglich, dass die Anruferin Malaika in Situationen beobachtet hat, in denen sie sich körperlich betätigt hat (z.B. beim Spielen auf dem Spielplatz), was zu einem vorübergehenden, unangenehmen Geruch führen könnte, der nicht unbedingt auf mangelnde Körperhygiene zurückzuführen ist.

Risiko (0) Ressource (0) Unklar (0) Nicht relevant (0)

Kann ein Algorithmus im Konflikt moralisch kalkulieren?

KI erforschen (Datensatz)

Öffentlicher Datensatz für die Untersuchung maschineller Lernverfahren in der psychosozialen Onlineberatung

neu entwickeltes Kategoriensystem

2800 Text-Beispiele für 68 Kategorien:

feingranulare inhaltliche Klassifikation in 40 Berater- und 28
Klienten-Kategorien



KI als Entlastung für die Onlineberatung

**Exkurse:
KI Assistenz &
Virtuelle*r Klient*in**

KI implementieren als Assistenz (KIA)

Die KI-Assistenz soll künftig Beratungsanfragen in Echtzeit analysieren und für die Berater*innen fallspezifische Hinweise bereitstellen.

Entwicklung eines Leitfadens und Ethikmanuals zum Einsatz von KI in gemeinwohlorientierten Organisationen

KIA 2023-2025
gefördert durch



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

Beratungsanfrage

Hallo,
Mein Sohn ist in der 3. Klasse. Heute hat mich die Lehrerin zum Gespräch gebeten. Sie meinte, er sei sehr unkonzentriert und seine Leistungen seien insgesamt sehr schlecht. Vielleicht hat er sogar ADHS. Ich kann das nicht so recht glauben und bin jetzt verunsichert. Können Sie mir helfen?
Vielen Dank Alex

Beratungsantwort

Hallo Alex,
schön, dass Sie uns schreiben. Ich finde es toll, dass Sie sich so um das Wohlbefinden Ihres Sohnes sorgen.

>>>

KIA-Assistenz

Methodik

Methodische Hinweise zur Reflexion von Beratungstexten

Kontext

Kontextbezogene Hinweise und
Aufbereitung des Informationsstandes.

Typisierung

Typisierung von Schreibstil und Sprache in
Beratungstexten

Email-Konversationen

Suche nach Emails...



Sender	Betreff	Generierter Betreff	Zusammenfassung	Auftragsklärung	Generierte Kategorie
Blume08	Hilfe	Angst vor Präsenzprüfungen wegen Corona	02.08.2023: Petra hat starke Angst vor einer Coron...	Der Auftrag der ratsuchenden Person, Petra, besteh...	 <ul style="list-style-type: none">• Entwicklungsauffälligkeiten/seelische Probleme des jungen Menschen
Mia	alles grad irgendwie doof	Hilfe bei aktuellem Unwohlsein	27.11.2023: Mia bittet um Hilfe, da es ihr nicht g...	Der Hauptanliegen und Erwartungen der ratsuchenden...	 <ul style="list-style-type: none">• Belastungen des jungen Menschen durch familiäre Konflikte
Demo_Aline	Fühle mich extrem unsicher	Einsamkeit und Überforderung nach Geburt des zweiten Kindes	- 28.05.2020: Aline berichtet von Einsamkeit und Ü...	**Auftrag des Ratsuchenden:** Aline, die ratsuche...	 <ul style="list-style-type: none">• Entwicklungsauffälligkeiten/seelische Probleme des jungen Menschen
Neele_06	Hilfe bitte	Jugendamt-Eingriff und Kontaktbeschränkung zu Vater	Jugendamt-Eingriff und Kontaktbeschränkung zu Vater	* Neele	 <ul style="list-style-type: none">• Belastungen des jungen Menschen durch familiäre Konflikte

Berater 12:00, 02.08.2023

Liebe Neele,

es ist gut, dass du mit deiner Tante, Lea und deinem Vertrauenslehrer reden kannst. Du könntest Lisa sagen, dass Papa sie im Moment nicht so oft sehen kann, weil es für alle besser ist, wenn es erstmal ruhig bleibt. Du musst ihr nicht alles erklären, aber du kannst für sie da sein. Vielleicht könnt ihr auch zusammen mit deinem Vertrauenslehrer oder einer anderen erwachsenen Person reden, der ihr vertraut.

Bleib stark und hab keine Angst zu fragen,
Claudia Müller

- Auftragsklärung
- Fallzusammenfassung
- Sozialer Netzwerk Graph
- Zeitachse
- Methodische Hinweise
- Markierungen

Antwort schreiben...

SENDEN



ZURÜCK ZU MAILS

Auftragsklärung

Auftragsklärung ^

****Auftrag von Neele:****

Neele möchte verstehen, warum das Jugendamt den Kontakt zu ihrem Vater eingeschränkt hat und wie sie ihrer kleinen Schwester Lisa die Situation erklären kann, ohne ihr Angst zu machen. Sie sucht nach klaren Erklärungen und Unterstützung, um mit der schwierigen Familiensituation umzugehen.

Fallzusammenfassung

Fallzusammenfassung

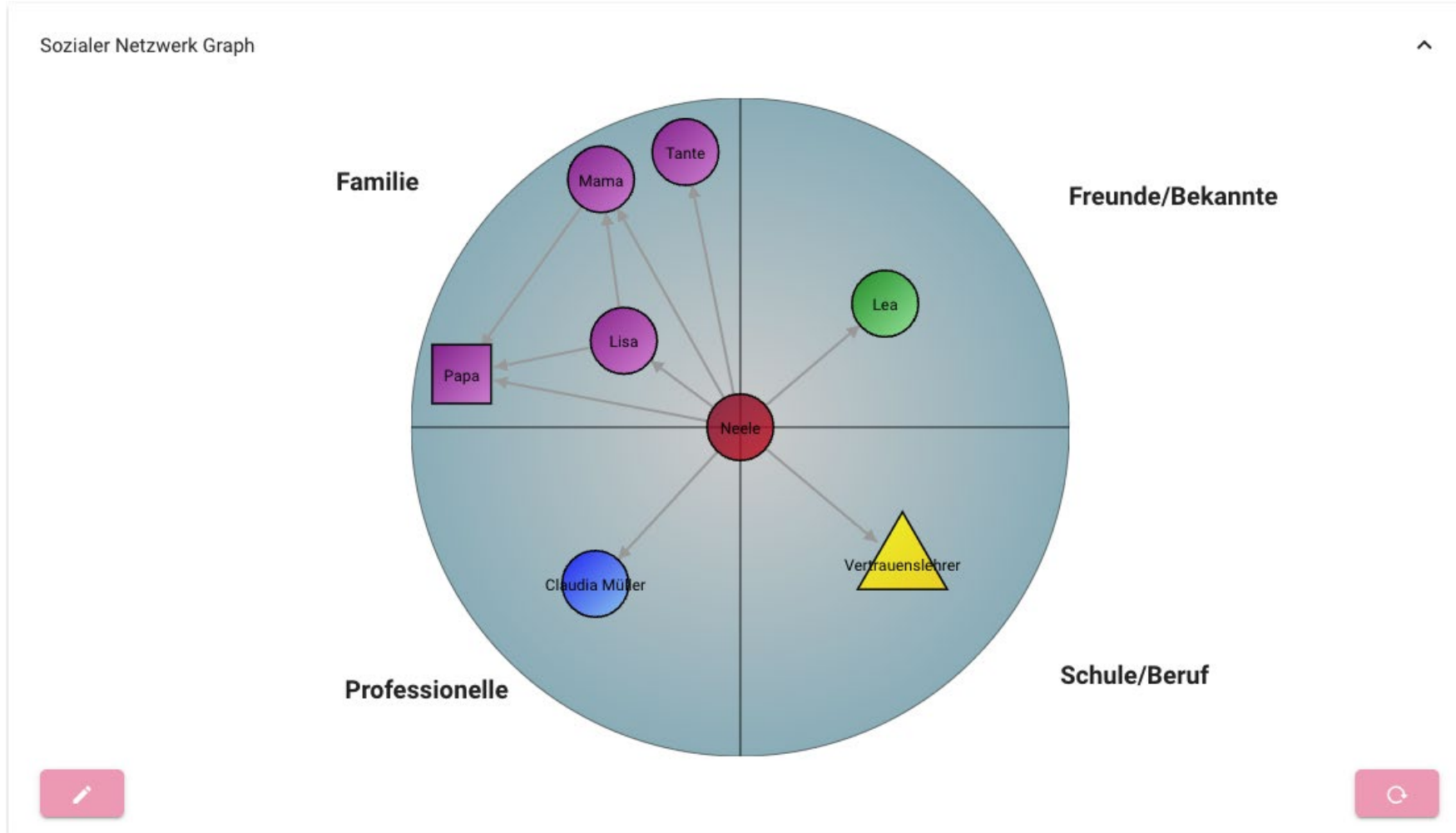


Datum: Kurzbeschreibung der Nachricht, die den Kerninhalt der Nachricht zusammenfasst

- 02.08.2023: Neele, 14 Jahre alt, berichtet, dass ihre Eltern sich oft gestritten haben und der Vater der Mutter manchmal wehgetan hat. Das Jugendamt ist eingeschaltet und der Vater darf sie nur selten sehen; sie versteht nicht warum und traut sich nicht, die Eltern zu fragen.
- 02.08.2023: Beraterin Claudia Müller erklärt, dass das Jugendamt da ist, um Kinder und Familien zu schützen, besonders wenn es gefährlich wird. Der Vater darf sie nur selten sehen, um sicherzustellen, dass niemand verletzt wird, und fragt, ob Neele jemanden hat, mit dem sie darüber reden kann.
- 02.08.2023: Neele versteht die Situation besser und berichtet, dass sie mit ihrer Tante, Freundin Lea und einem Vertrauenslehrer gesprochen hat, aber keiner viel dazu sagt. Ihre kleine Schwester Lisa fragt nach dem Vater, und Neele ist unsicher, was sie ihr sagen soll; das letzte Treffen mit dem Vater war komisch.
- 02.08.2023: Claudia Müller bestätigt, dass es gut ist, mit vertrauten Personen zu reden, und rät Neele, Lisa zu erklären, dass der Vater sie im Moment nicht oft sehen kann, weil es besser ist, wenn es ruhig bleibt. Sie empfiehlt, dass Neele und Lisa vielleicht gemeinsam mit dem Vertrauenslehrer oder einer anderen erwachsenen Person sprechen.




Netzwerkkarte



Zeitachse

Zeitachse




 am 2.8.2023 um 09:15:00



Ratsuchende Person erwähnte, dass das Jugendamt eingeschaltet wurde und der Kontakt zum Vater eingeschränkt ist.

 am 2.8.2023 um 09:30:00



 am 2.8.2023 um 09:45:00



Ratsuchende Person erwähnte, dass sie mit ihrer Tante, Freundin und dem Vertrauenslehrer über die Situation gesprochen hat und den Vater kürzlich gesehen hat.



Hypothesen & Vorschläge

Methodische Hinweise

Hypothesen



1. **Empathisches Zuhören und Bestätigung der Gefühle:**

- Beginnen Sie mit einer Bestätigung ihrer Gefühle und zeigen Sie Verständnis für ihre Situation. Dies hilft, eine vertrauensvolle Beziehung aufzubauen.
- Beispiel: "Es ist völlig verständlich, dass du dich in dieser Situation verwirrt und unsicher fühlst. Es ist sehr mutig von dir, dass du darüber sprichst."

2. **Erklärung der Rolle des Jugendamts:**

- Geben Sie eine einfache und klare Erklärung über die Rolle des Jugendamts und warum gewisse Maßnahmen notwendig sind, um Sicherheit zu gewährleisten.
- Beispiel: "Das Jugendamt greift ein, um sicherzustellen, dass alle Familienmitglieder sicher sind. Wenn es Hinweise darauf gibt, dass jemand verletzt wird, müssen sie Maßnahmen ergreifen, um die Situation zu entschärfen."

Indem Sie diese methodischen Vorschläge umsetzen, können Sie Neele eine unterstützende und verständnisvolle Begleitung bieten, die ihr hilft, die aktuelle Situation besser zu bewältigen.



Vorschläge/Anregungen



1. **Empathie zeigen und Unterstützung anbieten:** "Liebe Neele, es klingt so, als hättest du im Moment sehr viel auf deinen Schultern. Es ist schön zu hören, dass du mit deiner Tante, Lea und deinem Vertrauenslehrer darüber gesprochen hast. Es ist wichtig, dass du weiterhin Unterstützung suchst."

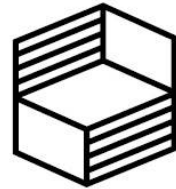
2. **Konkrete Ratschläge geben:** "Vielleicht könntest du deiner kleinen Schwester Lisa auf eine kindgerechte Weise erklären, dass Papa gerade eine Pause braucht, um sich wieder besser um sie kümmern zu können. Es ist auch völlig in Ordnung, wenn du ihr sagst, dass du auch nicht alle Antworten hast."

3. **Ermutung zur weiteren Kommunikation:** "Wenn du möchtest, können wir gemeinsam überlegen, wie du mit den Gefühlen deiner Schwester und deiner eigenen Unsicherheit umgehen kannst. Es ist okay, dass du dich komisch fühlst – solche Situationen sind nie einfach."



KI implementieren: Virtuelle*r Klient*in

Förderprogramm:
Freiraum 2022



Stiftung
Innovation in der
Hochschullehre

Laufzeit:

01.09.2022 bis 30.09.2024

Mein Sohn ist in der Schule immer schlechter geworden. Ich glaube, er nimmt Drogen...

Wie alt ist denn dein Sohn?

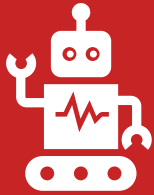
Mein Sohn ist 16.

Wie kommst du darauf, dass dein Sohn Drogen nimmt?

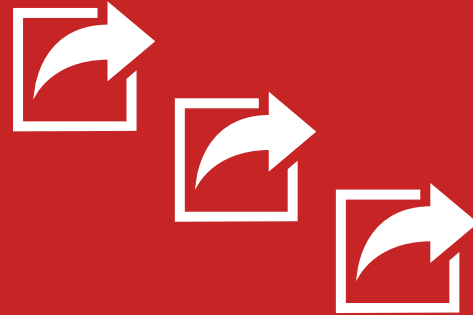
Beim Einkaufen traf ich unerwartet auf ihn und seine Freunde. Es roch ziemlich verdächtig.

Enter your message...

Projektziele



Schaffung eines KI-basierten
Lehr- und Lern-Formates



Mehrstufiges Feedback:
KI-, Trainer*innen- und Peer-Feedback



Effektivität von bestimmten Lernverfahren,
Wissensrepräsentationssystemen und
mögliche Adaptionen an andere Bereiche
Auswirkungen auf die fachliche Qualität der
Beratung

Wichtigste Aufgaben & Entwicklungen

Aufgaben | Methoden

- Ausbildungsbedarfserhebung
- Workshops mit Stakeholdern
- Aufbau eines Datensatzes im Rahmen von Rollenspielen
- ViCuna & ChatGPT, Prompting
- Evaluationen (KI-Modelle, Gesprächkohärenz)
- Feedback-Methoden, Prompting
- Testungen (Nutzerfreundlichkeit, Akzeptanz) ...

Entwicklungen

- Prototyp ViKI: Aufbau, Testung, Optimierung
- Lernplattform VirCo (EBS-Feature)
- Drei-stufiges Feedbacktool
 - ✓ KI-basiert
 - ✓ Peer-Feedback (Gamification)
 - ✓ Von Dozierenden
- Didaktisches Konzept

Impressionen aus dem „Entwicklungslabor“

Luisa

Steckbrief

Name: **Luisa**

Alter: 12

Familienstand: ledig

Geschlecht: weiblich

Job: Schülerin, 6. Klasse

Name: **Marion und Mark** (Luisas Eltern)

Alter: 42 und 46

Familienstand: verheiratet

Geschlecht: w/m

Name: **Sandra** (Luisas Schwester)

Alter: 17

Job: Schülerin, 11. Klasse

Geschlecht: weiblich

Hauptanliegen

Luisa ist genervt von den Streitereien ihrer Eltern. Immer wenn sie hört, dass die beiden streiten, geht sie in ihr Zimmer und setzt Kopfhörer auf. Durch die ganzen Streitereien befürchtet sie, dass sie sich nicht mehr lieben. Am liebsten würde sie ihre Eltern darauf ansprechen, aber bisher hat sie sich nicht getraut, weil sie Angst hat, dass ihre Gefühle von ihren Eltern nicht ernst genommen werden. Vielleicht kann sie gemeinsam mit ihrer Schwester das Gespräch mit ihren Eltern suchen?

Nebenanliegen

- Sorgen um die Zukunft der Eltern
- Luisa hat Angst, Schuld für weitere Streitereien zu sein, wenn sie ihre Eltern konfrontiert
- Sie befürchtet, dass ihre Eltern ihre Gefühle nicht ernst nehmen könnten



<https://pixabay.com/de/photos/m%c3%a4dchen-junge-frau-erwachen-3231843/>

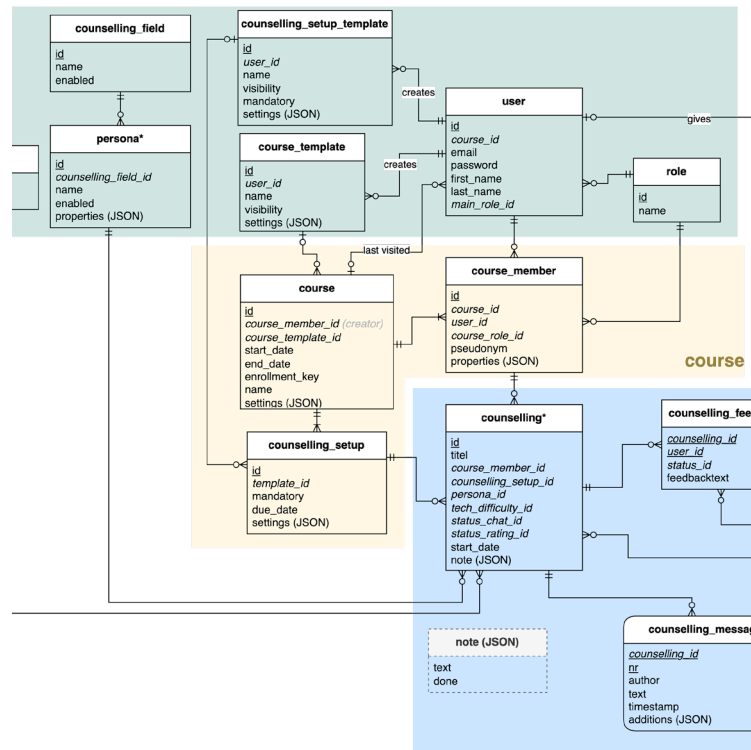
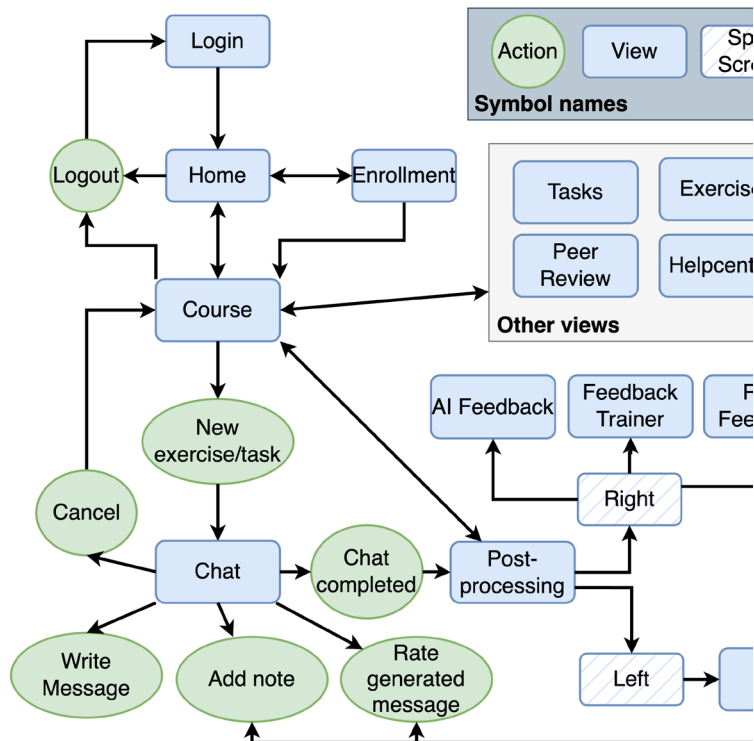
Sprachliche Merkmale

- Anrede: Du
- Verwendung von Jugendsprache und Abkürzungen
- Verwendung von Chatzeichen zur Darstellung von Emotionen
- Eher kurze prägnante Rückmeldungen

ENTMUTIGT
ZURÜCKGEZOGEN
ZURÜCKHALTEND
UNSICHER
ÜBERFORDERT
HILFLOS

Konzeption der Lernplattform VirCO

- Modellierung der IT-Systemstruktur und des Systemverhaltens
- Erstellung von Oberflächenentwürfen



23

Datum	Berater*in	Feedback	Peer Review
02.09.2023	Sofia M.		
02.09.2023	Anna V.		

Gesprächsverlauf-Evaluation

Dataset

Hallo..

⋮

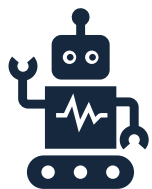
Wie lange hast du nicht mehr gekifft?

Ich bin seit einem Monat clean. Außerdem befinde ich mich derzeit auf Entzug.

Haben Sie irgendwelche Entzugserscheinungen? Wenn ja, welche?

Generierte Antwort

Ich habe noch nicht mit dem kiffen aufgehört, aber ich überlege, es schrittweise zu reduzieren.



Aufgabe 1: Wie passt die generierte Antwort in den Verlauf des Gesprächs?

Gut

Mittel

Schlecht

Aufgabe 2: Wie passt die generierte Antwort zur Beschreibung der Persona?

Gut

Mittel

Schlecht

Hallo.

Hallo, schön dass du dich an unsere Beratungsstelle wendest. Wie darf ich dich denn ansprechen?

Hallo ich bin Lina.

Hallo Lina, Ich bin Eva und würde dir als deine Beraterin hier in diesem Chat gerne helfen. Bevor es losgeht, möchte ich dir kurz die technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen erklären. Der Chat hat einen Zeitrahmen von einer Stunde. Am besten ist es, wenn wir abwechselnd schreiben, damit wir nicht durcheinander kommen. Passt das für dich?

Ja.

Okay sehr gut, dann können wir anfangen. Was führt dich denn zu uns?

Ich bin schon lange abhängig und jetzt bin ich im Entzug und komm nicht mehr klar.

erstmal danke für deinen Mut dich an mich zu wenden. Ich würde dir jetzt ein paar Fragen zu stellen, wenn das okay ist?

Ja ist okay.

Folgend findet ihr die Antwort des Klienten/der Klientin Lina die bewertet werden soll (Achtung: Dabei soll nur die Klient*innen-Nachricht und nicht das Verhalten von Berater*in bewertet werden):

Ich habe mich schon an andere Beratungsstellen gewendet, aber es hat nichts geholfen.

Frage zum Beratungsverlauf:

Wie passt diese Nachricht in den bisherigen Beratungsverlauf?

Passt gut

Passt weniger gut

Passt nicht

Begründung (optional)

Persona Details (click to expand)

Würde Lina eine solche Antwort schreiben?

Auf jedenfall

Eher weniger

Überhaupt nicht

Begründung (optional)

Bestätigen

KI-Feedback-Evaluation

Berater:in

Welche Drogen konsumiert er denn und in welchem Maße?

Elke

Er raucht öfters einen Joint mit seinen Freunden

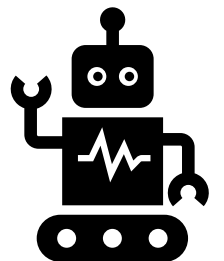
Berater:in

Das ist eine geringe Menge, bedeutet du musst dir vorrangig keine Sorgen machen. Haben Sie darüber schonmal mit ihrem Sohn gesprochen und versucht eine Lösung mit ihm zu finden?

Elke

Ja, ich habe ihm gesagt, dass ich es blöd finde was er macht und er damit aufhören soll...

Ich habe den Verlauf des Beratungsgesprächs zwischen Ihnen und Elke aufmerksam gelesen und möchte Ihnen nun mein Feedback geben. Mir ist aufgefallen, dass Sie es gut verstanden haben, Struktur in das Gespräch zu bringen, indem Sie zu Beginn klare Rahmenbedingungen gesetzt haben. Das hilft, Missverständnisse zu vermeiden und zeigt Elke, dass Sie professionell handeln. Sie sind auch einfühlsam auf Elkes Anliegen eingegangen und haben ihr das Gefühl gegeben, verstanden zu werden. Sie haben offene Fragen gestellt, um mehr über die Situation herauszufinden, was sehr wertvoll ist. Ein Aspekt, der meiner Meinung nach verbessert werden könnte, ist die Aussage über den Drogenkonsum des Sohnes. Die Einschätzung, dass es sich um eine "geringe Menge" handelt und dass Elke sich "in erster Linie keine Sorgen machen muss", könnte voreilig und verharmlosend wirken. Es wäre hilfreicher gewesen, neutral zu bleiben und die Sorgen der Mutter ernst zu nehmen, unabhängig von der Menge der konsumierten Drogen. Es war auch gut, dass Sie ein gemeinsames Gespräch vorgeschlagen haben, um direkt mit Lukas zu sprechen....



KI-Feedback-Evaluation

Feedback bewerten

Berater:in
Welche Drogen konsumierst du in welchem Maße?

1. Wie würdest du dich fühlen wenn du dieses Feedback erhalten würdest? (Emotionale Ebene)

Elke
Er raucht öfters einen Joint

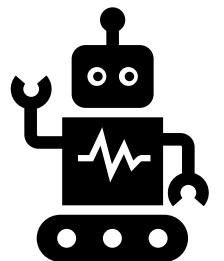
2. Wie passend findest du das Feedback inhaltlich zur beschriebenen Methode? (Sachliche Ebene)

Berater:in
Das ist eine geringe Menge, dir vorrangig keine Sorgen darüber schonmal mit ihm gemacht und versucht eine Lösung zu finden

3. Wie findest du die Länge des Feedbacktextes?

Begründung (optional)

schicken Ihnen und Elke Feedback geben. Mir ist es wichtig, dass Sie sich für das Gespräch zu öffnen und sich Unterstützung zu setzen haben. Das hilft, um professionell handeln zu können und haben ihr das Feedback gegeben. Ich habe einige Fragen gestellt, um zu sehen, wie Sie sich fühlen. Das ist ein Aspekt, der sich um eine "geringe Sorge machen muss", aber vorher gewesen, neutral zu sein, abhängig von der Menge des gemeinsamen Gesprächs.



Live-Demo:

Überblick der Lernplattform und dem Prototyp aus Studierenden-Sicht

**Danke für Ihre
Aufmerksamkeit!**

Institut für E-Beratung

Angewandte Forschung und Entwicklung

- Begleitende Wissenschaftliche Evaluation
- KI und Soziale Arbeit
- Kooperative Implementierung

Weiterbildung Onlineberatung

- Aus- und Weiterbildung für Studierende und Fachkräfte
- Vertiefung für Praktiker*innen
- Einführung -Onlinekurs
- Selbstlernkurs KI und Soziale Arbeit

Aleksandra Poltermann

THN Georg Simon Ohm

Keßlerplatz 12, 90489

Nürnberg

Tel.: 0911/5880-2584

info@e-beratungsinstitut.de

www.e-beratungsinstitut.de

Vielen Dank!