

jugendhilfe

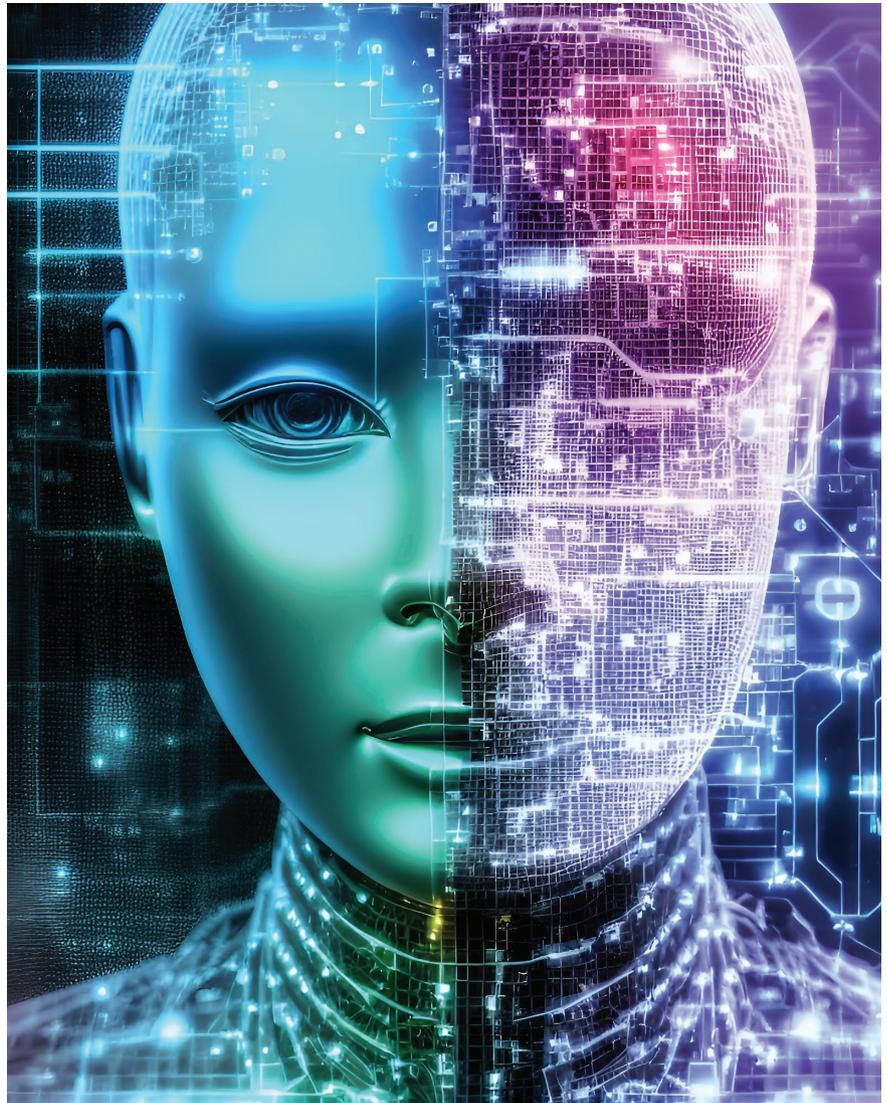
HERAUSGEBER

Dr. A. Dexheimer, München
Marc Rothballer, München

BEIRAT

N. Delmas, Frankfurt a. M.
Th. Mörsberger, Lüneburg
Prof. Dr. J. Münder, Berlin
S. Scherer, Kassel
Prof. Dr. W. Thole, Kassel

**Künstliche
Intelligenz in der
Kinder- und
Jugendhilfe**



Heft 5
Oktober 2023
Seiten 365 – 440
61. Jahrgang
Art.-Nr. 07490305

5

Luchterhand Verlag

INHALT

365 EDITORIAL

THEMA

- 367 Künstliche Intelligenz und Machine Learning (*JENS ALBRECHT UND ERIC RUDOLPH*)
- 376 Künstliche Intelligenz in der Sozialen Arbeit? (*BJÖRN GÖRDER*)
- 383 Künstliche Intelligenz in der Kinder- und Jugendhilfe – Ethische Grundsätze des Deutschen Ethikrates (*ANDREAS LOB-HÜDEPOHL*)
- 388 Künstliche Intelligenz und digitale Transformationsprozesse in der Lehre Sozialer Arbeit (*EDELTRAUD BOTZUM UND STEFANIE NEUMAIER*)
- 395 Sozialdatenschutzrechtliche Betrachtung KI-gestützter Jugendfürsorge (*JULIA ESSER UND INDRA SPIECKER GENANNT DÖHMANN*)
- 404 Berät bald der Bot!? (*EMILY M. ENGELHARDT*)
- 410 Künstliche Intelligenz und Kinderschutz (*JENNIFER BURGHARDT UND ROBERT LEHMANN*)
- 415 Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz in der Kinder- und Jugendhilfe im DACH-Raum (*GESA LINNEMANN, JULIAN LÖHE UND BEATE ROTTKEMPER*)
- 422 Kindliche Neugier trifft Künstliche Intelligenz (*HARTMUT WILKE, SEBASTIAN ZIMMERMANN UND MARC ROTHBALLER*)

430 LITERATUR UND MEDIEN

- 432 **AKTUELLE RECHTSPRECHUNG**
Aktuelle Rechtsprechung zum Jugendhilferecht
- 440 Jugendhilferecht im Überblick

III-IV TERMINE

Berät bald der Bot!?

Zur Bedeutung von KI-Textgeneratoren in der (Online-)Beratung

EMILY M. ENGELHARDT

KI-Anwendungen wie Textgeneratoren und Chatbots sind in unserem Alltag immer präsenter. Dies bringt neue Implikationen für die (Online-)Beratung mit sich. Fachkräfte müssen sich mit ethischen und Datenschutz-Fragen beschäftigen. Aber auch die Integration von KI in die Beratungstheorie sowie die Nutzung von KI als unterstützendes Werkzeug müssen diskutiert werden. Der Einsatz von KI-Textgeneratoren eröffnet neue Möglichkeiten für die Beratung und könnte das Feld grundlegend verändern.

1. Einleitung

Die zunehmende Digitalisierung aller Lebensbereiche ist ein prägendes Merkmal unserer Zeit. Diese umfassende digitale Transformation bleibt nicht ohne Auswirkungen auf die Soziale Arbeit (Kutscher et al. 2019). Im Kontext sozialpädagogischer und psychosozialer Beratung gewinnt seit mehr als 25 Jahren die Onlineberatung immer mehr an Bedeutung (Engelhardt 2021). Schon vor der COVID-19-Pandemie war sie ein wichtiges Angebot, um Klient:innen auch außerhalb der klassischen Präsenzberatungssettings zu erreichen. Seit Beginn der Pandemie im Jahr 2020 hat sich die Onlineberatung noch einmal stark verändert und weiterentwickelt. Denn neben den bislang fast ausschließlich textbasierten Formen wie Mail- oder Chatberatung gewann nun die Videoberatung einen sehr großen Stellenwert und wurde als neues Beratungssetting eingeführt (Engelhardt/Engels 2021).

Durch die Notwendigkeit der sozialen Distanzierung und die damit verbundenen sogenannten Lockdown-Maßnahmen wurde Onlineberatung nicht mehr nur als ergänzende, sondern oftmals als die primäre Form der Beratung angesehen. Die Pandemie hat den Wandel hin zur digitalen Beratung beschleunigt und die Dringlichkeit verdeutlicht, die technologische Kompetenz der Berater:innen

zu verbessern sowie ethische, rechtliche und professionelle Fragen im Kontext der (Online-)Beratung zu klären.

Während in der Sozialen Arbeit der Einsatz künstlicher Intelligenz (KI) zum Beispiel in Form von Entscheidungsalgorithmen (siehe hierzu auch Lehmann/Burghardt in dieser Ausgabe) in den letzten Jahren bereits diskutiert wurde, spielt das Thema in der Beratung bislang eine eher untergeordnete Rolle. Mit der öffentlichen Debatte um das Ende 2022 veröffentlichte Large Language Modell (LLM) GPT3.5 (und im Frühjahr 2023 GPT4) und die für die allgemeine Bevölkerung zugänglich gemachte Nutzung von ChatGPT haben sich auch für die Beratung neue Fragen ergeben. Der Artikel untersucht den Einfluss der digitalen Transformation und KI auf Beratung im Kontext Sozialer Arbeit und fokussiert insbesondere auf beraterische Kompetenzen, Haltungen und die Nutzung von generativer KI in Form von Textgeneratoren.

Beratung als medienvermittelter Kommunikationsprozess

Beratung wird in der Regel als ein interaktiver Prozess verstanden, in dem eine beratende Person eine ratsuchende Person unterstützt, um bestimmte Ziele zu erreichen, Probleme zu lösen oder sich persönlich weiterzuentwickeln. Dabei spielen verschiedene Fakto-

ren wie die beraterischen Kompetenzen und Haltungen, die Beziehung zwischen Berater:in und Klient:in, der Beratungskontext sowie die zum Einsatz kommenden spezifischen Methoden und Techniken eine wesentliche Rolle.

Lange Zeit galt die Annahme, dass Beratungsgespräche nur im unmittelbaren Kontakt zwischen Beratungskraft und ratsuchender Person erfolgreich stattfinden könnten. Das Präsenzsetting wurde hierbei als Voraussetzung für die Gestaltung einer tragfähigen Beratungsbeziehung beschrieben und auch die methodischen Interventionen waren auf dieses Setting ausgerichtet. So kommt bspw. in der systemischen Beratung das Systembrett mit Holzklötzchen und Figuren zum Einsatz oder es wird der physische Raum genutzt, um Besprochenes in Form von Bewegung und Aufstellungsarbeiten zu visualisieren und als Externalisierung aus einer neuen Perspektive beobachtbar zu machen. Dass jedoch auch in einem kopräsenten Setting in der Präsenzberatung die Kommunikation zwischen den Akteur:innen nicht vollständig unmittelbar stattfindet, beschreibt *Wenzel (2015)*. Er weist darauf hin, dass die »Medienentwicklung in der Menschheitsgeschichte zeigt, dass Medien grundlegend zur menschlichen Kommunikation dazugehören. Zu den natürlich vorhandenen Körper-Medien kamen die Objekt-Medien hinzu, mit deren Hilfe auch kommuniziert wird und die selbst zum Gegenstand von Kommunikation gemacht werden können« (43).

Dennoch schafft der Kontakt zwischen Berater:in und Klient:in in einem gemeinsamen Präsenzsetting eine größere Möglichkeit der gegenseitigen Wahrnehmung und vor allem des Beziehungsaufbaus über nonverbale Signale. Das Schaffen einer guten Beratungsbeziehung wird immer wieder als wichtigste Voraussetzung für das Gelingen eines Beratungsgesprächs beschrieben. So betont bspw. *Carl Rogers* die große Bedeutung von Kongruenz, Wertschätzung und Empathie in seiner Theorie der klientenzentrierten Gesprächspsychotherapie (vgl. *Rogers 1983*).

2. Onlineberatung – vom mündlichen zum schriftlichen Gespräch

Mit der immer größeren Verbreitung des Internets in den Haushalten Mitte der 1990er Jahre nutzen ratsuchende Menschen die Möglichkeiten dieses Mediums, um nach Unterstützung zu suchen. Als erster Träger reagierte die Telefonseelsorge auf diesen Bedarf und startete 1995 mit einem Onlineberatungsangebot. Neben der Möglichkeit des telefonischen Kontaktes hatten Ratsuchende nun auch die Möglichkeit, per Mail und später auch per Text-Chat Beratung in Anspruch zu nehmen. Weitere Träger wie der Deutsche Caritasverband, die Bundeskonferenz der Erziehungsberatung oder die Pro Familia entwickelten kurze Zeit später entsprechende Angebote (vgl. *Engelhardt 2021*).

Das Besondere und Neue war Beratung, die bislang immer auf Mündlichkeit basierte, fand nun schriftbasiert statt. Anstatt aktiven Zuhörens wurde engagiertes Lesen gefordert und anstelle eines gezielten Einsatzes von Stimme und gesprochenem Wort musste Empathie nun verschriftlicht werden. Es wurde deutlich, dass diese Form der Onlinekommunikation von Berater:innen ganz neue Fähigkeiten und Kompetenzen verlangte. Und so wurde schnell der Ruf nach spezifischen Qualifizierungsmöglichkeiten und Qualitätsstandards laut. Nicht zuletzt, da die Vertraulichkeit, die in Beratungsgesprächen ein hohes Gut darstellt, nun auch im virtuellen Raum des Internets gewährleistet sowie Fragen des Datenschutzes geklärt werden mussten (vgl. *Engelhardt 2013*).

Viele Berater:innen erleben noch heute die Kanalreduktion im schriftlichen Setting und das zumindest in der Mailberatung stattfindende zeitliche »Zerdehnen« des Beratungsgesprächs als besondere Herausforderung, die manches Mal als Chance, aber oftmals als Schwierigkeit erlebt wird (vgl. *Engelhardt 2021*). Dennoch hat sich die schriftbasierte Onlineberatung in Form von Mail-,

Foren- und Chatberatung in den letzten 25 Jahren als wichtiges Angebot etabliert und stellt für ratsuchende Menschen einen weiteren Zugangsweg zur Beratung dar (vgl. *Wenzel* 2013).

Wandel der Beratung während der Pandemie – von Mail zu Video

Die Covid-19-Pandemie stellte ab März 2020 nahezu alle Arbeitsbereiche, auch in der Sozialen Arbeit, vor neue Herausforderungen. Insbesondere mit Beginn der Kontaktbeschränkungen (»Lockdowns«), mussten Lösungen gefunden werden, um weiterhin mit Adressat:innen in Kontakt bleiben zu können. Die Folge war: Während der Pandemie wurde so viel online beraten wie nie zuvor (vgl. *Buschle/Meyer* 2020; *Weinhardt* 2021; *Stieler/Lipot/Lehmann* 2022). Während Träger, die bereits über Onlineberatungsangebote in der Mail-, Chat- und Forenberatung verfügten, einfach auf diese zurückgreifen konnten, mussten viele Beratungsstellen und Einrichtungen ins kalte Wasser springen. Hierbei zeigte sich etwas Bemerkenswertes: Das Medium Video wurde flächendeckend als das präferierte Onlinesetting eingeführt. Dabei fand die Auswahl dieses Beratungssettings unreflektiert statt. Denn im Gegensatz zur schriftlichen Beratung lagen zu dieser Zeit weder praktische Erfahrungen noch systematische Erkenntnisse zu Wirksamkeit und Einsatzmöglichkeiten der Videoberatung vor. So fand auch der Einstieg in die Videoberatung ohne Qualifizierung und als »Learning by Doing« oftmals mit großem Widerstand statt. Während sich einige Fachkräfte im Laufe der nächsten Monate und Jahre durchaus gut mit dieser Beratungsform arrangieren konnten und sogar Vorzüge für sich und ihre Adressat:innen erkannten, kehrte der überwiegende Anteil der Stellen zurück zur Präsenzberatung, sobald es möglich war. Onlineberatung wurde vor allem als Notlösung gesehen (*Lehmann* 2021).

Es zeigt sich dennoch: Onlineberatung, ob schriftbasiert oder im Videosetting, gehört zum

Beratungsrepertoire inzwischen dazu und wird auch nicht mehr verschwinden. So wird der Pandemie auch eine Art Katalysatoren-Effekt für die Digitalisierung in der Sozialen Arbeit zugeschrieben (vgl. *Meyer/Alsago* 2021). Kaum ist die Pandemie scheinbar überstanden, erlebt die Beratung die nächste Disruption: Mit dem Gefühl »plötzlichen« Auftauchen von ChatGPT und generativer KI stellen sich ganz neue Fragen, die das Selbstverständnis von Beratung und der Profession der Beratenden durchaus erschüttern könnten. Etwas überspitzt formuliert steht aktuell die Frage im Raum, ob es in Zukunft überhaupt noch Berater:innen in der (Online-)Beratung braucht.

3. KI-Textgeneratoren – eine neue Herausforderung für die Beratung?

Mit der Veröffentlichung von ChatGPT Ende 2022 wurde eine besondere Form der KI für die breite Öffentlichkeit zugänglich. Es handelt sich bei ChatGPT und ähnlichen Systemen um generative KI-Modelle, die in der Lage sind, neue Inhalte zu erzeugen, die auf den erlernten Daten basieren. Textgeneratoren wie ChatGPT können Texte in menschenähnlicher Sprache generieren und dabei verschiedene Stile, Tonalitäten und Kontexte berücksichtigen. Mit derartigen Fähigkeiten haben diese Modelle das Potenzial, die traditionelle Beratungspraxis zu erweitern und zu verändern. Sie können einerseits als Werkzeuge dienen, die die Berater:innen in ihrem Arbeitsprozess unterstützen, etwa indem sie administrative Aufgaben automatisieren, Informationsbereitstellung verbessern oder Muster in den Daten der Klient:innen erkennen. Andererseits können sie auch als aktive Beratungsanwendungen agieren, die direkte Interaktionen mit Klient:innen haben, wie es zum Beispiel bei Chatbots der Fall ist.

Der Einsatz von KI-Textgeneratoren in der Beratung ist jedoch kein rein technologischer Prozess, sondern muss vor allem vor dem

Hintergrund sozialer, ethischer und professioneller Aspekte beleuchtet werden. So erfordert die Integration von KI in die Beratungspraxis eine kritische Auseinandersetzung mit Fragen wie: Welche Aufgaben können und sollten KI-Systeme übernehmen? Wie können sie effektiv und ethisch verantwortungsvoll eingesetzt werden? Wie verändern sie die Rolle der Berater:innen und die Beziehung zu den Klient:innen? Was sind die Chancen und Risiken, die mit ihrem Einsatz verbunden sind? Und welche neuen Kompetenzen und Haltungen sind notwendig, um mit der KI umzugehen?

3.1 Chatbots in der Beratung – Potentiale und Risiken

Chatbots an sich sind keine Neuigkeit in der Beratung. *Steiner und Tschopp (2022)* beschreiben unterschiedliche Einsatzformen und -szenarien für KI und insbesondere Chatbots in der Beratung, weisen jedoch auch auf Beschränkungen und Forschungslücken hin. In ihrem Artikel beziehen sie sich jedoch auf Bots, wie bspw. »Woebot«. Während ein LLM wie ChatGPT völlig neue Sätze generiert, die auf Wahrscheinlichkeiten beruhen, basiert das Modell von Woebot auf einem hochkomplexen Entscheidungsbaum oder Wissensgraphen, der sorgfältig mit ML/NLP-Klassifikatoren entwickelt wurde. Diese Klassifikatoren werden aus gekennzeichneten Datensätzen abgeleitet und auf Gesamtgenauigkeit, Präzision und Erinnerung überwacht. Das grundlegende Format des Gesprächs orientiert sich daran, wie Kliniker:innen Probleme angehen. Es handelt sich also um Expert:innensysteme, die speziell darauf ausgerichtet sind, die Entscheidungsfindung von Kliniker:innen während einer Interaktion zu replizieren. Im Gegensatz zu einem LLM entwickelt ein solches im maschinellen Lernen trainiertes Modell keine Halluzinationen, womit sich die Wahrscheinlichkeit von potenziell gefährlichen Antworten stark verringert oder sogar vollständig vermeiden lässt.

Wenngleich die Ergebnisse, die ChatGPT produzieren kann, durchaus beeindruckend sind, muss eine weitere Einschränkung festgehalten werden: Während ChatGPT eine statistische Maschine ist, die mit enormen Datenmengen gefüttert werden muss, um dann nach dem Prinzip der Beschreibung und Vorhersage (»description and prediction«) eine wahrscheinliche Antwort auf eine Unterhaltung zu generieren, benötigt der Mensch vergleichsweise wenig Informationen und ist in der Lage, Erklärungen zu liefern, was wiederum als ein Ausdruck echter Intelligenz gewertet werden könne (vgl. *Chomsky et al. (2023)*).

3.2 Chatbots – kein Ersatz aber eine gute Ergänzung

Dennoch sollte man die möglichen Potentiale dieser Systeme für die Beratung nicht außer Acht lassen. Denn was LLMs so attraktiv und faszinierend macht, ist, dass ihre Antworten oft weniger »statisch« klingen und auf den ersten Blick kaum von einer menschlichen Antwort zu unterscheiden sind.

Ebenfalls nicht zu unterschätzen ist die Tatsache, dass in einer Studie von *Sharma et al. (2022)* die von der KI generierten Textantworten als empathischer bewertet wurden als die von Menschen. KI-gesteuerte Systeme sind also durchaus in der Lage, unterstützende und einfühlsame Antworten zu generieren. Gleichwohl ersetzen sie menschliche Interaktion und Einfühlungsvermögen nicht – die KI »fühlt« nicht, sie simuliert nur – das aber oft erstaunlich gut. Interessant könnte es daher sein, den Fokus darauf zu legen, wie die Kombination von menschlicher emotionaler Intelligenz sowie Fachwissen und KI-Unterstützung zusammenwirken können. Denn es ist nicht davon auszugehen, dass das, was wir heute sehen, bereits das Limit der Entwicklungen und möglichen Formen von generativer KI ist. Die Entwicklungen werden weiter gehen und schrittweise ganz selbstverständlich Einzug in unsere Arbeits- und Lebenswelt nehmen.

4. Aktuelle Herausforderungen für die (Online-)Beratung

Insofern braucht es aktuell unterschiedliche Bemühungen. Zum einen müssen Fachkräfte wissen, was ein LLM ist und was es kann bzw. nicht kann. Auch wenn man nicht unmittelbar in der Beratung von Klient:innen tätig ist, ist es wichtig zu wissen, was aktuell passiert. Es geht ebenso darum, sich mit der Frage zu beschäftigen, mit welchen Auswirkungen auf das eigene Arbeitsfeld zu rechnen ist. Langfristig wird es insbesondere im Zeitalter von Fachkräftemangel und Sparpolitik auch in der Sozialen Arbeit um die Frage gehen, wo die KI künftig die menschlichen Mitarbeiter:innen ersetzen kann. Dies bedeutet zwar nicht, dass Sozialarbeiter:innen in Zukunft überflüssig werden und sukzessive von Chatbots und Robotern abgelöst werden. Es ist jedoch umso wichtiger, dass sich die Profession mit ihrem Selbstverständnis reflektiert auseinandersetzt und sich zum Thema KI in ihren Arbeitsfeldern klar positioniert.

Für den Bereich der Beratung/Onlineberatung bedeutet dies zunächst zu diskutieren, welche Vorteile die Nutzung eines Textgenerators bringen könnte und wo Limitierungen erreicht werden. Hierbei sind unterschiedliche Szenarien denkbar: Vom Chatbot, der einfache Standardanfragen beantwortet bis hin zur aktiven Nutzung eines Textgenerators, um die eigene Beratungsantwort zu verfassen oder in leichte Sprache zu übersetzen. Es geht für die Beratung (noch) nicht um die Debatte »entweder Mensch oder KI«, sondern vielmehr um die Frage, wie KI die Arbeit sinnvoll unterstützen und damit auch wertvolle Ressourcen schonen kann.

Fragen an die Profession

Hierzu müssen auch ethische Fragen diskutiert werden. Dürfen Textgeneratoren bspw. bei einer komplexen Beratungsanfrage eingesetzt werden, um erste Anregungen für das Verfassen der Berater:innenantwort zu

erhalten? Können gelungene Textabschnitte 1–1 übernommen und an Klient:innen geschickt werden? Müssen Klient:innen wissen, dass Beratende einen Textgenerator genutzt haben? Diese und viele weitere Fragen müssen beantwortet werden. Denn es ist davon auszugehen, dass Praktiken dieser Art bereits von Einzelnen umgesetzt werden. Die Kompetenzen auf Seiten der Beratenden sind jedoch vermutlich sehr unterschiedlich ausgebildet. Daher wird hier dringend Kompetenzbildung durch geeignete Qualifizierungsangebote und eine Sensibilisierung für die Umgang mit Systemen dieser Art benötigt. Über all diesen Fragen steht vor allem die Problematik des Datenschutzes, der bei der Nutzung von bestimmten Systemen schlichtweg nicht gegeben ist.

Es geht aber auch um Fragen der eigenen Professionalität: Wie gehe ich als Berater:in damit um, wenn der Chatbot »besser« schreibt als ich? Könnte dies ein Lernfeld und eine neue Art der Selbstreflexion bedeuten? Oder wäre sogar denkbar, dass der Chatbot als Coach für die Berater:in agiert, wenn der:die Supervisor:in gerade nicht erreichbar (oder gar nicht vorhanden) ist?

Neben dem Blick auf die eigene Rolle und Fachlichkeit sollte die Perspektive der Ratsuchenden nicht vernachlässigt werden. Was beschäftigt die Ratsuchenden? Es ist anzunehmen, dass einige sich gerade jetzt die Frage stellen, ob sie es in der Onlineberatung mit einem Menschen oder einem automatisierten System zu tun haben. Die Einrichtungen, die Blended Counseling anbieten, können mögliche Bedenken hierzu vielleicht leichter auflösen als reine Onlineberatungsangebote.

Schließlich geht es um die Frage, welchen Platz KI-Systeme dieser Art in der Theoriebildung um Beratung erhalten. Die Deutsche Gesellschaft für Beratung beschreibt ihr Beratungsverständnis folgendermaßen:

»Beratung ist subjekt-, aufgaben- und kontextbezogen. Sie ist eingebettet in institutionelle, rechtliche, ökonomische und berufsethische Rahmenbedingungen, inner-

halb derer die anstehenden Aufgaben, Probleme und Konflikte dialogisch bearbeitet und geklärt werden. Ein Ergebnis des Beratungsprozesses ist nur kooperativ erreichbar. Beratung ist eine personen- und strukturbezogene soziale Dienstleistung. Sie setzt somit eine gemeinsame Anstrengung und Leistung aller Beteiligten (Berater:in/Beratene und ggf. Kostenträger) und klare Zielvereinbarungen voraus« (Deutsche Gesellschaft für Beratung, 3).

Als nächstes wird es also um die Frage gehen, ob zu den »Beteiligten« in Zukunft auch KI-Systeme zu zählen sind.

Literatur

Buschle/Meyer, Soziale Arbeit im Ausnahmezustand?! Professionstheoretische Forschungsnotizen zur Corona-Pandemie, Soziale Passagen 2020, S. 155–170.

Chomsky/Roberts/Watumull, AI Unravelled: The false promise of ChatGPT, 2023, online verfügbar unter: <https://www.dtnext.in/edit/2023/03/10/ai-unravelled-the-false-promise-of-chatgpt-the-human-mind-is-not-like-chatgpt-and-its-ilk-a-lumbering-statistical-engine-for-pattern-matching-it-is-a-surprisingly-efficient-and-elegant-system-that-operates-with-small-amounts-of-information-it-seeks-not-to-infer-brute-correlations-among-data-points-but-to-create-explanations?infinitemscroll=1> (04.07.2023).

Deutsche Gesellschaft für Beratung: Beratungsverständnis, online verfügbar unter: <https://www.dachverband-beratung.de/dokumente/Beratung.pdf> (04.07.2023).

Engelhardt, Lehrbuch Onlineberatung, 2021.

Engelhardt, Qualitätsmerkmale guter Onlineberatung – Aktuelle Anforderungen an Forschung und Praxis, Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung 2013, S. 111–115.

Engelhardt/Engels, Einführung in die Methoden der Videoberatung, E-beratungsjournal 2021, S. 9–27.

Kutscher/Ley/Seelmeyer, Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung, 2020.

Lehmann, Die Professionalisierung der Onlineberatung, BZgA Forum 2021, S. 3–5.

Meyer/Alsago, Die Corona-Pandemie als Katalysator der Digitalisierung Sozialer Arbeit, Soziale Sicherheit, Zeitschrift für Arbeit und Soziales 2021, S. 267–270.

Rogers, Die klientenzentrierte Gesprächspsychotherapie, 1983.

Sharma/Lin/Miner/Atkins/Althoff, Human-AI Collaboration Enables More Empathic Conversations in Text-based Peer-to-Peer Mental Health Support, 2022, online verfügbar unter: <https://arxiv.org/abs/2203.15144> (11.07.2023).

Steiner/Tschopp, Künstliche Intelligenz in der Sozialen Arbeit, Sozial Extra 2022, S. 466–471.

Stieler/Lipot/Lehmann, Zum Stand der Onlineberatung in Zeiten der Corona-Krise, Entwicklungs- und Veränderungsprozesse der Onlineberatungslandschaft, E-beratungsjournal.net, 2022.

Weinhardt, Digitalität und Digitalisierung in der psychosozialen Beratung. Überlegungen zum digitalen Wandel der Beratungskultur, Sozialmagazin 2021, S. Sonderband Zukunft der Beratung, S. 76–86.

Wenzel, Mythos Unmittelbarkeit im Face-to-Face-Kontakt – Weiterentwicklung von Beratung und Therapie durch gezielte methodische Nutzung der Medien, E-beratungsjournal 2015, S. 36–54.

Wenzel, Wandel der Beratung durch neue Medien, 2013.

► Prof. Emily M. Engelhardt

Professorin für Digitale Transformation in Sozialen Handlungsfeldern und Gesellschaft an der Hochschule München
Am Stadtpark 20, 81243 München
emily.engelhardt@hm.edu