

Künstliche Intelligenz in der psychosozialen Beratung und der Ausbildung von Berater*innen

Emily Engelhardt

KI-gestützte Anwendungen verbreiten sich in nahezu allen Bereichen unseres täglichen Lebens. So ist davon auszugehen, dass KI keinen Halt vor der psychosozialen Beratung machen wird. Regelbasierte Chatbots kommen vor allem im therapeutischen Kontext bereits seit einigen Jahren zum Einsatz, um Patient*innen im Alltag zu begleiten. Ratsuchende Menschen können durch generative KI-Chatbots im Erstkontakt oder bei einfacher Informationsvermittlung unterstützt werden. Ebenso können KI-gestützte Systeme Fachkräfte entlasten. Sei es bei der Vor- und Nachbereitung von Gesprächen, der Dokumentation oder beim Erledigen administrativer Aufgaben. Gleichzeitig entstehen neue Herausforderungen hinsichtlich des Datenschutzes bei der Integration technischer Systeme in komplexe Beratungsprozesse. Auch ethische Fragen spielen eine Rolle, wenn KI zum Einsatz kommt. Dieser Beitrag analysiert Einsatzpotenziale, veränderte Rollen im Beratungssystem sowie notwendige Qualifikationsprofile für Fachkräfte. Abschließend wird zudem ein Blick auf die Adressat*innen und deren Nutzungsverhalten in Hinblick auf KI geworfen.

Vom einfachen Chatbot zu

Large Language Models

Künstliche Intelligenz (KI) ist durch die Verfügbarkeit generativer Sprachmodelle wie ChatGPT zu einem allgegenwärtigen Thema geworden. Bislang war der Einsatz von KI-gestützten Chatbots in der Sozialen Arbeit und in Beratungssituationen überschaubar (Linnemann et al., 2023; Steiner und Tschopp, 2022). Dennoch weisen Untersuchungen aus der klinischen Psychologie darauf hin, dass diese Systeme ein erhebliches Potenzial bieten. Dort werden Chatbots vor allem zur direkten Kommunikation mit Ratsuchenden eingesetzt, was von vielen Nutzer*innen positiv bewertet wird (Bendig et al., 2019). Die meisten der bislang genutzten Systeme basierten jedoch nicht auf komplexen Technologien wie neuronalen Netzen, sondern arbeiteten mit einfacheren Verfahren wie der Erkennung von Schlüsselwörtern und vordefinierten Antwortmustern, die aus psychologischen Modellen abgeleitet wurden. Dennoch zeigen Untersuchungen, dass auch solche einfacheren Anwendungen das Wohlbefinden der Nutzer*innen nachweislich fördern können (ebd.). Insbesondere jüngere Zielgruppen nutzen Chatbots um sich im Alltag begleiten und beraten zu lassen, und vertrauen diesen Systemen dabei persönliche Informationen an.

Da KI inzwischen in jedes neue Smartphone (siehe zum Beispiel AppleAI) und Social Media Anwendungen (zum Beispiel WhatsApp/MetaAI) integriert wird, ist davon auszugehen, dass sich dieser Trend fortsetzen wird. Ebenso ist anzunehmen, dass KI-gestützte Beratungsangebote in Zukunft an Bedeutung gewinnen werden.

Während einfache Chatbots also bereits seit einigen Jahren im Einsatz sind, markieren die neuen Generationen großer Sprachmodelle (sog. Large Language Models, kurz LLMs) einen qualitativen Sprung. Sie ermöglichen kontextsensitive und dialogischere Interaktionen, die sich in vielen Situationen kaum noch von denen mit menschlichen Gesprächspartner*innen unterscheiden lassen. Die meisten dieser Systeme sind inzwischen auch in der Lage, gesprochene Sprache zu verarbeiten und Ausgaben in Audioform bereitzustellen. Das führt häufig zu einer persönlicher wirkenden Interaktion und erleichtert Menschen mit eingeschränkten Lese- und Schreibkompetenzen den Zugang zur Nutzung von KI. Gleichwohl darf dieser Aspekt nicht darüber hinwegtäuschen, dass digitale Beratungsangebote – ob mit KI oder ohne – für bestimmte Personengruppen grundsätzlich

schwer zugänglich oder gar nicht nutzbar sind. Daher besteht bei der Implementierung neuer digitaler Angebote stets das Risiko, einzelne Zielgruppen auszuschließen. Um diesem Risiko der digitalen Exklusion zu begegnen, ist es notwendig, parallel geeignete analoge Beratungsformen vorzuhalten und gezielt den Erwerb digitaler Kompetenzen sowohl auf Seiten der Fachkräfte als auch bei den Adressat*innen zu fördern.

Technologische Grundlagen und Probleme

Für psychosoziale Beratungskontexte sind vor allem zwei technologische Ansätze relevant:

- Regelbasierte Expertensysteme: Chatbots wie der schon einige Jahre existierende „Woebot“ operieren mit Entscheidungsbäumen und NLP-Klassifikatoren. Sie liefern evidenzbasierte Informationen innerhalb eines fest definierten Themenrahmens. Ihre Stärke liegt in Präzision und Verlässlichkeit; ihre Flexibilität ist hingegen begrenzt.
- Generative Sprachmodelle (LLMs): Systeme wie GPT-5 ermöglichen flüssige, kontextbezogene Dialoge. Sie eignen sich für unspezifische Anliegen, niedrigschwellige Selbsthilfegespräche und die Förderung von Reflexionsprozessen. Ihre Schwäche besteht in der potenziellen Generierung unzutreffender oder irreführender Inhalte („Halluzinationen“).

Aktuelle Entwicklungen integrieren Sprach- und Audioverarbeitung, wodurch Barrieren – etwa bei eingeschränkter Literalität – reduziert werden können. Zugleich wächst der Bedarf an regulatorischen Rahmen-

bedingungen, um Sicherheit, Qualität und Fairness dieser Systeme zu gewährleisten. Denn der Einsatz von KI in psychosozialen Kontexten ist mit spezifischen Risiken verbunden. Besonders sensibel ist hierbei das Thema Datenschutz zu behandeln, da in Beratungssituationen hoch vertrauliche Informationen verarbeitet werden. Dies schließt die Nutzung kommerzieller KI-Systeme aus, da diese die eingegebenen Daten zum Training ihrer Systeme verarbeiten. Hinzu kommt das Risiko von Bias und Diskriminierung, da KI-Systeme bestehende gesellschaftliche Vorurteile nicht nur widerspiegeln, sondern unter Umständen sogar verstärken können (Code of Conduct, 2025). Darüber hinaus bestehen Beziehungs- und Empathiedefizite, da die von KI erzeugte Empathie lediglich simuliert wird und keine echte emotionale Resonanz ersetzen kann. Schließlich besteht die Gefahr digitaler Exklusion, wenn Menschen ohne Zugang zu di-

ben zu haben. OpenAI hat hierauf reagiert und in zwei Blogbeiträgen im August und September 2025 darauf hingewiesen, dass bei der Weiterentwicklung des Systems nun besonders darauf geachtet werden soll, dass mentale Probleme von Nutzer*innen vom Chatbot erkannt und diese dann an entsprechende Hilfsangebote vermittelt werden sollen.¹ Diese Herausforderungen verdeutlichen, dass der Einsatz von KI in der psychosozialen Beratung auf der Grundlage klarer ethischer Leitlinien und einer kontinuierlichen Evaluation verantwortungsvoll gestaltet werden muss.

Einsatzfelder

in der psychosozialen Beratung

Bereits jetzt nutzen potenzielle Ratsuchende Chatbots, um Unterstützung oder Hilfe zu finden. Es liegt daher nahe, dass auch soziale Einrichtungen über das Angebot einer KI-gestützten Beratung nachdenken und eigene, auf die Thematik und

„Es besteht bei der Implementierung neuer digitaler Angebote stets das Risiko, einzelne Zielgruppen auszuschließen.“

gitalen Technologien oder ohne entsprechende Kompetenzen vom Nutzen dieser Angebote ausgeschlossen bleiben.

Aktuelle Fälle zeigen auch die Gefahr generativer KI-Chatbots: So kam es in der näheren Vergangenheit zu Suizidfällen meist junger Menschen, die zuvor mit einem Chatbot interagiert hatten. Die Eltern, die die KI-Konzerne verklagt haben, werfen den Chatbots vor, ihre Kinder mit unsensiblen Aussagen oder sogar konkreten Tipps in den Suizid getrie-

Bedürfnisse der Ratsuchenden zugeschnittene Bots entwickeln. KI kann jedoch in unterschiedlichen Kontexten in der Beratung eingesetzt und genutzt werden. Im Folgenden soll ein kurzer Überblick die Potenziale darstellen.

Unterstützung Ratsuchender

KI-Chatbots können Ratsuchenden einen niedrigschwälligen Zugang zu Unterstützung bieten, indem sie:

- rund um die Uhr erreichbar sind,
- Selbstreflexion und Problemartikulation anregen,

- Informationen zu Unterstützungsangeboten strukturiert bereitstellen.

Unterstützung für Fachkräfte

Für Berater*innen bieten KI-Systeme operative Entlastung, beispielsweise durch:

- Automatisierung administrativer Prozesse wie Terminorganisation oder Protokollerstellung,
- Fallvorbereitung und Analyse, zum Beispiel durch die Strukturierung von Gesprächsnotizen oder die Identifikation wiederkehrender Themen,
- Übersetzungsunterstützung in mehrsprachigen Beratungssituations.

Veränderte Rollen und Systemdynamiken

Mit der Verfügbarkeit dialogischer KI-Systeme verändert sich die Dynamik zwischen Ratsuchenden und Berater*innen. Viele Klient*innen nutzen bereits vor dem Erstkontakt KI, um Anliegen zu klären oder Informationen einzuholen. Dies kann Chancen für gezieltere Gespräche eröffnen, aber auch Herausforderungen für die Beratenden darstellen. Wie gehen sie damit um, wenn Ratsuchende bereits von der KI „Tipps“ erhalten haben, die aus fachlicher Sicht fraglich sind? Und was passiert, wenn Ratsuchende der KI mehr vertrauen als der menschlichen Beratungsperson?

Ein zentrales Phänomen in der Mensch-Maschine-Interaktion sind sogenannte quasisoziale Beziehungen (Linnemann et al., 2024): Ratsuchende reagieren auf KI-gestützte Systeme häufig, als interagierten sie mit einem menschlichen Gegenüber.

Studien zeigen, dass dies zu erhöhter Selbstoffenbarung führen kann (ebd.). Aus einer systemischen Perspektive ergibt sich daraus die Notwendigkeit, KI nicht als neutralen „Technikfaktor“, sondern als kommunikative Akteurin im Beratungssystem zu betrachten. Gleichzeitig bleibt die zentrale Rolle der Berater*innen unverändert: Sie gestalten Beziehungen, interpretieren Dynamiken und steuern Prozesse – Kompetenzen, die (noch) nicht automatisiert werden können (Engelhardt und Kühne, 2025).

Qualifizierung und Ausbildung von Berater*innen

Die Integration von KI in die Beratungspraxis erfordert neue Kompetenzen, die auf drei Ebenen anzusiedeln sind (Engel und Engelhardt, 2025):

- Auf der **Makroebene** benötigen Berater*innen ein grundlegendes technologisches Verständnis von generativen KI-Systemen und deren gesellschaftlicher Relevanz. Dazu gehören Kenntnisse über Terminologie, Funktionsweisen und

POTENZIALE VON KI

POTENZIALE VON KI-CHATBOTS FÜR RAT SUCHENDE

- Niedrigschwelliger Umgang, da sie rund um die Uhr erreichbar sind
- Sie regen zu Selbstreflexion und Problematikulation an
- Sie stellen Informationen zu Unterstützungsangeboten strukturiert bereit



POTENZIALE VON KI-SYSTEMEN FÜR BERATER*INNEN

- operative Entlastung, beispielsweise durch Automatisierung administrativer Prozesse wie Terminorganisation oder Protokollerstellung
- Fallvorbereitung und Analyse, z. B. durch die Strukturierung von Gesprächsnotizen oder die Identifikation wiederkehrender Themen
- Übersetzungsunterstützung in mehrsprachigen Beratungssituations.

Potenzielle des Einsatzes von KI in der Beratung, Grafik von der Redaktion erstellt mit ChatGPT.

sinnvoll eingesetzt werden kann. Dazu zählt auch der Umgang mit spezialisierten, auf bestimmte Beratungsthemen angepassten Systemen („Customized GPTs“).

- Auf der **Mikroebene** ist die Fähigkeit entscheidend, KI gezielt in den Beratungsprozess zu integrieren. Berater*innen müssen lernen, KI

„Die Integration von KI muss als Ergänzung und nicht als Ersatz menschlicher Beziehungsgestaltung verstanden werden.“

aktuelle Entwicklungen sowie ein Bewusstsein für ethische Fragen, Datenschutz und mögliche Verzerrungen (Bias).

- Auf der **Mesoebene** sollten Berater*innen einschätzen können, wie KI in ihrem spezifischen Arbeitsfeld

als Werkzeug oder auch als „kommunikative Akteurin“ zu nutzen und beispielsweise durch gezieltes Prompting einen reflektierten und wirksamen Einsatz zu ermöglichen. Ebenfalls ist es wichtig, zu verstehen, wie Klient*innen selbst mit KI

umgehen – sei es über Smartphones, soziale Medien oder andere Alltagsanwendungen –, und diese Nutzung in den Beratungsprozess einzubeziehen.

Diese Differenzierung basiert auf einem Mehrebenenverständnis, das Beratung als eingebettetes soziotechnisches System betrachtet. Die Makroebene umfasst die rechtlichen, gesellschaftlichen und ethischen Rahmenbedingungen, die professionelle Praxis prägen. Die Mesoebene bezieht sich auf organisationale und professionelle Logiken, innerhalb derer Entscheidungen über den Einsatz und die Gestaltung von KI getroffen werden. Die Mikroebene schließlich rückt die konkrete Interaktion im Beratungsgeschehen in den Fokus. Dieses Modell ermöglicht es, Qualifikationsbedarfe nicht nur aus technologischer, sondern auch aus struktureller, professioneller und interaktiver Perspektive zu erfassen und darauf aufbauend gezielte Ansätze für Aus- und Weiterbildung zu entwickeln.

Fazit

KI kann gezielt in der psychosozialen Beratung eingesetzt werden, um niedrigschwellige Zugänge zu schaffen, Fachkräfte zu entlasten und neue Reflexionsräume zu eröffnen. Ihre Integration muss jedoch als Ergänzung und nicht als Ersatz menschlicher Beziehungsgestaltung verstanden werden.

Für eine zukunftsfähige Beratungspraxis bedarf es daher einer systematischen Qualifizierung von Fachkräften, verbindlicher ethischer Standards und einer kritischen Auseinandersetzung mit den sozialen Dynamiken, die KI im Beratungssystem

erzeugt. Nur so kann gewährleistet werden, dass der Einsatz dieser Technologien zum Wohle der Ratsuchenden erfolgt und professionelle Standards der psychosozialen Beratung gewahrt bleiben.

Denn eines ist klar: Adressat*innen nutzen KI-Chatbots in ihrem Alltag immer häufiger und ganz selbstverständlich. Denn KI ist inzwischen überall „drin“: Sei es bei WhatsApp oder Snapchat oder beim Nutzen einer Suchmaschine. Wo früher nach Symptomen gegoogelt wurde und aus einer Liste an Ergebnissen ausgewählt werden musste, lädt nun die KI zu direkter Interaktion ein und bietet eine ausgearbeitete Antwort auf eine Frage an (Kerres, 2024). Insofern geht es auch um Fragen der Verfügbarkeit von professionellen Beratungsangeboten, die nicht nur niedrigschwellig erreichbar, sondern auch multimedial gestaltet werden müssen, um den Bedürfnissen, der Ratsuchenden gerecht zu werden. Denn nicht jeder Mensch möchte seine Probleme oder Sorgen einem anderen Menschen anvertrauen. Wenn sie sich jedoch stattdessen an einen Chatbot wenden, bedeutet das nicht zwangsläufig eine Abkehr von professioneller Unterstützung. Es kann auch als Einstiegsplatz in einen Beratungsprozess verstanden werden. KI-gestützte Systeme können so eine Brücke zwischen Selbsthilfe und professioneller Begleitung schlagen, indem sie einen ersten, unverbindlichen Raum für Problematikulation und Orientierung bieten. Entscheidend ist jedoch, dass diese digitalen Angebote klar in professionelle Strukturen eingebettet sind, sodass Ratsuchende bei Bedarf unkompliziert in einen weiterführenden, persönlichen

Beratungsprozess übergeleitet werden können. <<

¹ Online: <https://openai.com/index/helping-people-when-they-need-it-most/> und <https://openai.com/index/building-more-helpful-chatgpt-experiences-for-everyone/> (Zugriff: 03.09.2025).

Literatur

Bendig, E., Erb, B., Schulze-Thuesing, L., Baumeister, H. (2019): *The next generation: Chatbots in clinical psychology and psychotherapy to foster mental health – a scoping review*. Verhaltenstherapie 32 (1): 64–76. <https://doi.org/10.1159/000501812> (Zugriff: 03.09.2025)

Code of Conduct Demokratische KI (2025): *KI und Gerechtigkeit: vier Thesen für die Zivilgesellschaft*. https://demokratische-ki.de/wp-content/uploads/2025/05/2025-05-15-White-Paper_Gerechtigkeit.pdf (Zugriff: 29.08.2025)

Engels, F., Engelhardt, E. (2015): *KI-Kompetenzen von Berater:innen. Unveröffentlichtes Modell im Rahmen der Arbeitsgemeinschaft Digitalisierung der Deutschen Gesellschaft für Beratung*.

Engelhardt, E., Kühne, S. (2025): *Künstliche Intelligenz in der Beratung. Ein Kompass für die systemische Praxis*. Göttingen: Vandenhoeck und Ruprecht.

Kerres, M., Klar, M., Mulders, M. (2024). *Informationskompetenz neu denken: Von Google zu ChatGPT. Erwachsenenbildung. Vierteljahrsschrift für Theorie und Praxis*, 70 (2), 52–57.

Linnemann, G.A., Löhe, J., Rottkemper, B. (2023): *Bedeutung von Künstlicher Intelligenz in der Sozialen Arbeit. Soziale Passagen* 15: 197–211. doi.org/10.1007/s12592-023-00455-7

Steiner, O., Tschopp, D. (2022): *Künstliche Intelligenz in der Sozialen Arbeit. Sozial Extra* 46: 466–471. doi.org/10.1007/s12054-022-00546-4



Prof. Emily Engelhardt ist Professorin für Digitale Transformation in Sozialen Handlungsfeldern und Gesellschaft an der Hochschule München und Mitautorin des kürzlich erschienenen Buchs „*KI in der Beratung*“.