

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

Kontextbezogene Hinweise und Aufbereitung des Informationsstandes.

Typisierung

Kontext

Typisierung von Schreibstil und Sprache in Beratungstexten

KIA - KI-Assistenz für die psychosoziale, digitale Beratung

Gefördert vom:



Einleitung

Onlineberater*innen im Feld der psychosozialen Beratung agieren am Puls der Zeit und holen die Ratsuchenden in ihrer digitalen Lebenswelt ab. Wegen ihrer Anonymität, ihrer Niedrigschwelligkeit und dem orts- und zeitunabhängigen Zugang erreichen Onlineberater*innen eine breite Zielgruppe von Menschen, die Unterstützung in der Bewältigung schwieriger Lebenssituationen suchen. Durch ihre spezielle Qualifikation und den Einsatz innovativer Technologien tragen Onlineberater*innen bereits seit 1995 – also beinahe 30 Jahren – in der Beratungslandschaft zu einem zukunftsorientierten Beratungsangebot bei.

Ausgangslage

Psychosoziale Onlineberatung basiert auf eigenem methodischem Wissen. Im Fokus stehen dabei unter anderem die spezifischen Lese- und Schreibtechniken in der Onlineberatung, wie auch die Reflexion von Beratungstexten und deren zugrundeliegende Anliegen. Ziel des Projekts KIA, das in Kooperation mit der bke-Onlineberatung durchgeführt wird, ist es ein KI-Assistenz für die Onlineberatung zu entwickeln, die künftig Beratungsanfragen in Echtzeit analysiert und für die Berater*innen fallspezifische Hinweise bereitstellt. Dabei könnten beispielsweise methodische, kontextbezogene oder typisierende Informationen im Fokus stehen.

Projektaufbau

Vorhandene authentische Onlineberatungstexte werden anonymisiert gelabelt und als Trainingsdaten aufbereitet. Die Sozialwissenschaft und Informatik entwickeln ein Set an KI-basierenden Forschungsmethoden und Analyse-Modellen. Parallel entsteht ein Prototyp mit Nutzeroberfläche, der gemeinsam mit dem Projektpartner auf Usability und Inhalt getestet und bewertet wird. Zunächst erfolgt mittels einer systematischen Aufbereitung des Forschungsstandes sowie einer auf Experteninterviews basierenden Bestandsaufnahme des praxisrelevanten Beratungshandeln

eine vertiefte Analyse zu zentralen Gelingensfaktoren sowie aktuelle Herausforderungen in der psychosozialen Onlineberatung. Auf Basis dieser Erkenntnisse sowie unter Heranziehung authentischer Onlineberatungstexte wird ein prototypisches Modell der KI-Assistenz entwickelt und gemeinsam mit Fach- und Führungskräften der bke-Onlineberatung getestet und evaluiert. Die wichtigste Voraussetzung für alle KI-Anwendungen sind dabei qualitativ hochwertige Trainingsdaten. Dies stellt im Hinblick auf die besonders schützenswerten und sensiblen Daten eine besondere Herausforderung dar. Im Projekt wird daher ein umfassendes Datenmanagementkonzept entwickelt, das die sorgfältige Umsetzung der datenschutzrechtlichen wie ethischen Anforderungen gewährleistet.

Projektziele

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. Neben dem Einsatz beim Projektpartner soll auch eine Adaption bei anderen gemeinwohlorientierten Projekten möglich sein. 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.

Projektleiter
Prof. Dr. Robert Lehmann
Fakultät Sozialwissenschaften
Technische Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm

Ansprechpartner
Prof. Dr. Robert Lehmann
Tel.: +49 911 5880-2599
Fax: +49 911 5880-602599
robert.lehmann@th-nuernberg.de
www.th-nuernberg.de

Laufzeit: 1.1.2023-31.12.2025
Stand: Oktober/2023