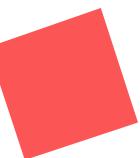


AFET Online-Tagung “KI in der Kinder- und Jugendhilfe”

Prof. Emily Engelhardt

26. Januar 2026

Künstliche Intelligenz in der Onlineberatung – Optionen und Grenzen

HM 

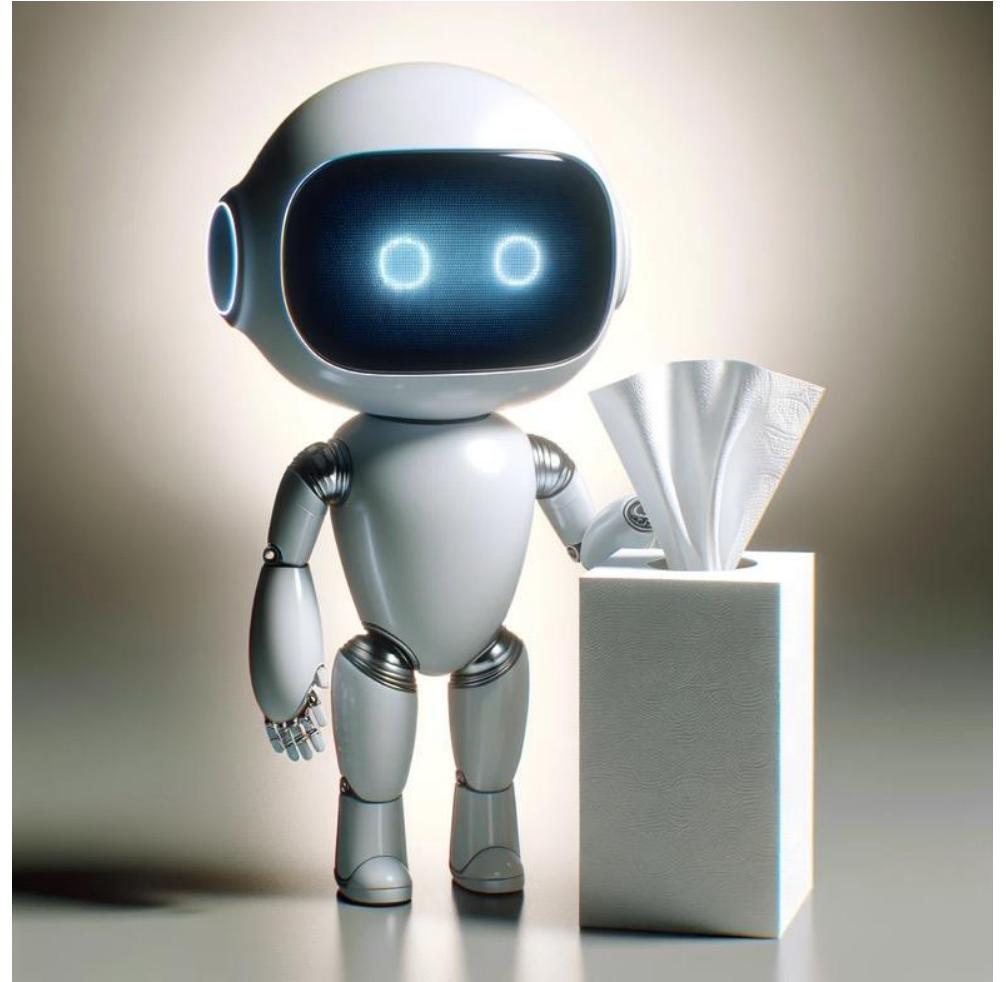
Onlineberatung – mehr als Beratung online

- 30 Jahre Onlineberatungspraxis in Deutschland (Engelhardt, 2023a)
- Onlineberatung = vor allem Foren-, Mail-, Chatberatung (Stieler et al., 2022)
- Boom der Videoberatung während der Covid-Pandemie (Stieler et al., 2022; Weinhardt, 2022)
- Trennung von Online- und Präsenzberatung vs. Blended Counseling (Engelhardt u. Reindl, 2016; Hörmann et al., 2019)
- Erste Versuche der Beratung per Messenger (Engelhardt u. Piekorz, 2022; Engels u. Risau, 2024)
 - Inzwischen: Krisenchat.de (Onlineberatung per WhatsApp) als etabliertes Angebot
- Künstliche Intelligenz in der Onlineberatung? (Engelhardt, 2023b; Stieler et al., 2025)

Künstliche Intelligenz **in** der Onlineberatung

oder

Onlineberatung **durch** Künstliche Intelligenz?



KI-generiertes Bild mit DALL-E

Onlineberatung vs. „Beratung“ durch Chatbots (Kieslinger u. Nierobisch, 2023)

- Onlineberatung ist Beratung, weil Menschen beraten
 - Beratung als reflexiver, intersubjektiver, beziehungsorientierter Prozess
 - gilt auch für digital vermittelte Beratung
- Künstliche Intelligenz besitzt keine Freiverantwortlichkeit und stellt kein echtes Gegenüber dar.
 - Kann daher Beratung im pädagogisch-ethischen Sinn nicht leisten

Positionierung

- Onlineberatung kennzeichnet sich durch eine Mensch-zu-Mensch-Interaktion, die digital vermittelt/online stattfindet
- KI-Chatbots eigene Kategorie neben klassischer Onlineberatung, nicht als Unterform.
(Linnemann, Löhe u. Rottkemper, 2024)
- Ein Angebot ohne menschliche Beratung erfüllt die normativen Kriterien von Beratung **nicht**.

Beratungsbeziehung?

Analytischer Rahmen: **Quasisoziale Beziehung** (Linnemann, Löhe u. Rottkemper, 2024)

- Chatbots können soziale Effekte, Nähe, Vertrauen und Selbstoffenbarung auslösen.
 - Das ähnelt einer (Beratungs-)Beziehung – ist aber keine soziale Beziehung im soziologischen Sinn.
 - Es geht um zugeschriebene Rollen (Berater:in, Begleiter:in, Unterstützter:in), nicht um professionsrechtliche oder ethische Gleichstellung des KI-Chatbots
- Betonung von Wirkungen, nicht von Gleichwertigkeit!

Es bleibt ein Spannungsfeld...

Chatbots sind keine Beratung, sondern höchstens Instrumente.

(Kieslinger u. Nierobisch, 2023)

Chatbots können wie Beratung wirken, sind aber keine gleichwertige Beratung.

(Linnemann, Löhe u. Rottkemper, 2024)

Funktionen von KI in der Onlineberatung (Engelhardt u. Kühne, 2025)

- KI scheitert bei der Umsetzung konkreter methodischer Konzepte aus der Onlineberatung (z. B. 4-Folien-Konzept, Metaphernanalyse)

Was sie kann:

- administrative,
- unterstützende,
- vorbereitende Funktionen übernehmen

→ Konkretes Anwendungsfeld: KIA (KI gestützte Assistenz für digitale, psychosoziale Beratung) des Instituts für E-Beratung

Chancen und Risiken einer KI-unterstützen Onlineberatung

Die Frage ist nicht, ob KI unterstützen kann, sondern ob sich die Beratung hierdurch verbessert!

- KI schafft Zeit oder nimmt Urteilskraft.
 - Unterstützt KI die Fachkraft oder strukturiert sie deren Denken vor?
- KI senkt Hürden oder lenkt Wege.
 - Öffnet KI den Zugang oder formt sie das Anliegen bereits vor?
- KI wirkt empathisch ohne Verantwortung.
 - Unterstützt KI die Beziehung oder ersetzt sie diese durch einen Beziehungseffekt?
- KI macht Beratung vergleichbar oder normiert sie
 - Stärkt KI professionelle Qualität – oder produziert neue Standards, die Beratung verengen?

Wer schreibt denn da jetzt?

Umgang mit KI-generierten Texten in der Onlineberatung ist nicht nur eine fachliche, sondern auch eine ethische Frage

(siehe Vortrag Prof. Dr. M. Weinhardt)



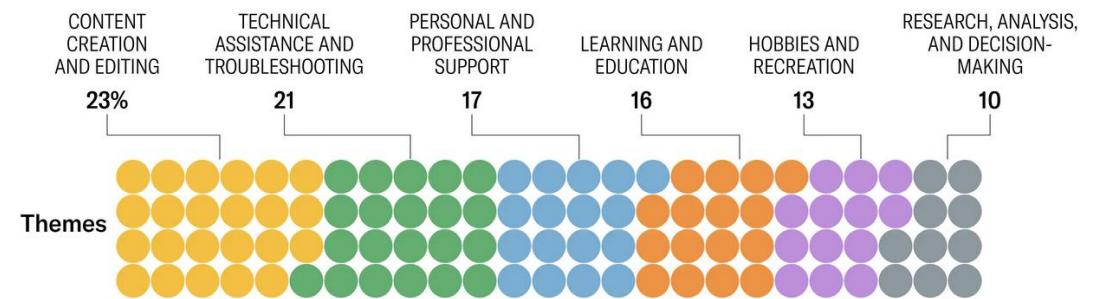
KI-generiertes Bild mit DALL-E

Aber was machen die Adressat:innen online?

- Nutzung von kommerziellen KI-Chatbots zu nicht arbeitsbezogenen Themen liegt inzwischen bei über 70%. (Chatterji et al., 2025)
- Anfragen zur mentalen Gesundheit und psychosozialen Beratung nehmen zu.
(Luo, Ghosh, Tilley, Besada, Wand u. Xiang, 2025)
- Junge Menschen nutzen Chatbots als Anlaufstelle bei allen möglichen Fragen ihres Lebens und fühlen sich verstanden.
(Löhe u. Stieler, 2025)

How People Are Using GenAI

Have people found ways for generative AI to help lighten their workloads, increase their productivity, or think through problems in new ways? To understand how individuals are using the technology, researchers mined web forums like Quora and Reddit, filtering through tens of thousands of posts to identify 100 different use-case categories, which they then organized into six themes.



<https://hbr.org/data-visuals/2024/03/how-people-are-using-genai-2>

“Da habe ich einfach ChatGPT gefragt...“

- Nicht die Fachpraxis führt KI ein, die Adressat:innen haben sie längst eingeführt.
- KI wird genutzt, weil sie **verfügbar** ist, nicht weil sie besser berät.
- Für Adressat:innen zählt:
 - „Hilft es mir gerade?“
 - „Verstehe ich mich danach besser?“
 - „Fühle ich mich weniger allein?“
- Die Frage ist also nicht, ob Adressat:innen KI nutzen, sondern ob Beratung diese Nutzung reflektiert, ignoriert oder integriert.

Fazit

1.) KI berät nicht im professionellen Sinn

- KI unterstützt Beratung mit realen Chancen und realen Risiken
- Klient*innen nutzen KI längst in ihrem Alltag
- und bringen diese Nutzung implizit in Beratung mit

2.) Die zentrale Herausforderung besteht nicht darin, KI zu bewerten, sondern professionelle Verantwortung neu zu bestimmen.

3.) KI kann Beratung entlasten, vorbereiten und begleiten, aber (Online-)Beratung bleibt ein menschlicher, verantwortungsgebundener Prozess.

4.) KI verändert nicht, was Beratung ist, sie macht jedoch sichtbarer, was Beratung leisten muss.

Beratung braucht keine künstliche Intelligenz,
aber sie braucht eine klare Haltung zu ihr.

Literatur

- Engelhardt, E. (2023a): Zwischenruf auf die Onlineberatung – eine postpandemische Reflexion und Diskussion aktueller Herausforderungen. *E-Beratungsjournal* 19 (2), 10-24
- Engelhardt, E. (2023b): Berät bald der Bot!? Zur Bedeutung von KI-Textgeneratoren in der (Online-)Beratung. *Zeitschrift Jugendhilfe* (61) 5, 404–409
- Engelhardt, E. & Piekorz, K. (2022): Einführung in die Onlineberatung per Messenger. *E-beratungsjournal* 18 (1), 18-33
- Stieler, Mara; Lipot, Sarah & Lehmann, Robert (2022): Zum Stand der Onlineberatung in Zeiten der Corona-Krise. Entwicklungs- und Veränderungsprozesse der Onlineberatungslandschaft. *e-beratungsjournal.net*, 18 (1), S. 50-65
- Weinhardt, Marc (2022): Offene Fragen an die Hilfeform Beratung im Spannungsfeld zwischen Digitalität und Digitalisierung. *Ethik Journal* 8 (1), S. 1-15
- Engelhardt, E. & Reindl, R. (2016): Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft? Resonanzen E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung, 4(2), 130–144.
- Engels, S., & Risau, P. (2024): Zwischendurch kurz beraten: Ein Konzeptionsleitfaden und methodische Anregungen für die Messengerberatung. *E-Beratungsjournal* 20 (2), 34-68
- Stieler, Mara; Berger, Johanna & Lehmann, Robert (2025): Technologische Innovation in der psychosozialen Onlineberatung: Eine praxisorientierte Perspektive auf die Anwendung von Künstlicher Intelligenz. In: Späte, J; Endter, C; Stix, D.C.; Krauskop, K. (Hrsg.): *#GesellschaftBilden im Digitalzeitalter. Perspektiven Sozialer Arbeit auf technologische Herausforderungen*. Münster/ New York.
- Kieslinger, K., Nierobisch, K. (2024): Wenn der Chatbot weiß, wo es lang geht – Ethische Fragen und mögliche Kriterien zum Einsatz von KI-gestützten Beratungssettings. *ZfW* 47, 99–121 (2024). <https://doi.org/10.1007/s40955-024-00272-2>
- Hörmann, M./Aeberhardt, D./Flammer, P./Tanner, A./Tschopp, D./Wenzel, J. (2019). Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung. Schlussbericht zum Projekt. Olten: FHNW.

Literatur Fortsetzung

- Chatterji, A., Cunningham, T., Demin, D., Hitzig, Z., Ong, C., Shan, C., Wadman, K. (2025): How people use ChatGPT (NBER Working Paper No. 34255). National Bureau of Economic Research. https://www.nber.org/system/files/working_papers/w34255/w34255.pdf (13.01.2026)
- Luo, X., Ghosh, S., Tilley, J. L., Besada, P., Wang, J., Xiang, Y. (2025). "Shaping ChatGPT into my Digital Therapist": A thematic analysis of social media discourse on using generative artificial intelligence for mental health. *DIGITAL HEALTH*, Volume 11: 1-13 DOI:10.1177/20552076251351088
- Löhe, J. & Stieler, M. (2025): "Du verstehst mich besser als alle anderen" - Junge Menschen, KI und der Wunsch nach Beziehung. *unsere jugend*, 77. Jg., S. 412–422.
- Linnemann, G., Löhe, J., Rottkemper, B. (2024). Bedeutung von Selbstoffenbarungseffekten in quasisozialen Beziehungen mit auf generativer KI basierten Systemen in Settings von Onlineberatung und -therapie. *E-Beratungsjournal* 20 (1), 1–21.
- Engelhardt, E. & Kühne, S. (2025): Künstliche Intelligenz in der Beratung. Ein Kompass für die systemische Praxis. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht