Onlineberatung mit oder trotz ChatGPT?

Impulse zum Umgang mit Textgeneratoren in der Beratung

16. Fachforum Onlineberatung, 18. September 2023

Prof. Emily Engelhardt

Zu mir

Emily M. Engelhardt

- Professur für „Digitale Transformation in Sozialen Handlungsfeldern und Gesellschaft“ an der Hochschule München

- Erziehungswissenschaftlerin mit medienpädagogischem Schwerpunkt
- Systemische Beraterin & Supervisorin
- Seit 22 Jahren Onlineberaterin
- Leiterin einer Onlineberatungsstelle für Kinder- und Jugendliche (2006-2010)
- Geschäftsführerin am Institut für E-Beratung, TH Nürnberg (2012-2022)

HM

Worüber sprechen wir hier eigentlich?

Chat-GPT

- GPT steht für „generative pre-trained transformer“
- maschineller Lernalgorithmus, der Texte generieren kann
- Künstliche Intelligenz, die von OpenAI entwickelt wurde
- Durch die Eingabe einer relativ einfachen Fragestellung oder Aufforderung erstellt das System einen Text
- Indem man weitere Eingaben nachschiebt ist es möglich, dass der Text differenzierter wird, denn die KI ist in der Lage sich auf das bereits Geschriebene zu beziehen
- Ende 2022 für die breite Öffentlichkeit zugänglich gemacht
- Inzwischen GPT-4 als kostenpflichtiges Modell

HM

Beispiel (GPT-4) – Antwort vom Bot

EM

Was ist Onlineberatung?

Onlineberatung ist die Praxis der Bereitstellung professioneller Beratungs- oder Therapiedienste über das Internet. Diese Dienste können über verschiedene Medien wie Videoanrufe, Chat, E-Mail oder eine spezialisierte Online-Plattform bereitgestellt werden. Onlineberatung bietet eine praktische und oft kosteneffiziente Alternative zur traditionellen face-to-face Beratung und kann für eine Vielzahl von psychologischen, pädagogischen, rechtlichen oder finanziellen Angelegenheiten in Anspruch genommen werden.

Hier sind einige der Vorteile von Onlineberatung:

1. **Bequemlichkeit**: Keine Notwendigkeit, weite Strecken zurückzulegen oder aus dem Haus zu gehen.
2. **Anonymität**: Für viele Menschen kann die Möglichkeit, aus der Privatsphäre ihres eigenen Zuhauses zu sprechen, dazu beitragen, sich wohler und offener zu fühlen.
3. **Flexibilität**: Termine können oft leichter an den persönlichen Zeitplan angepasst werden.
4. **Zugänglichkeit**: Personen, die in abgelegenen Gebieten leben oder körperlich eingeschränkt sind, können leichter Zugang zu Diensten erhalten.
5. **Auswahl an Experten**: Die Möglichkeit, Experten aus verschiedenen Fachgebieten und geografischen Standorten zu konsultieren, kann größer sein.

Beispiel (GPT-4) – Antwort vom Bot

EM

Stelle Dir vor, ich bin eine ratsuchende Klientin und bin auf der Suche nach Unterstützung. Erkläre mir wie eine Beratung per Mail stattfinden kann, so dass ich es mir gut vorstellen kann

T

Selbstverständlich! Eine Beratung per E-Mail funktioniert etwas anders als eine Beratung im persönlichen Gespräch oder über Video, aber sie kann trotzdem sehr effektiv sein. Hier ist, wie es normalerweise abläuft:

Beratungsprozess

1. **Erstes Anschreiben**: Du schreibst eine erste ausführliche E-Mail, in der du dein Anliegen, deine Sorgen oder Fragen so genau wie möglich beschreibst. Je detaillierter du hier bist, desto besser kann der Berater auf deine Situation eingehen.
2. **Antwort vom Berater**: Innerhalb einer vereinbarten Zeitspanne (oft innerhalb von einigen Werktagen) erhältst du eine Antwort. Der Berater wird versuchen, deine Situation zu verstehen, weitere Fragen stellen, Lösungsansätze oder Übungen vorschlagen oder auch Ressourcen empfehlen.
3. **Weiterer Austausch**: In den folgenden E-Mails könnt ihr tiefer ins Thema einsteigen, Fortschritte besprechen und weitere Schritte planen. Die Kommunikation kann dabei je nach Bedarf zeitlich flexibler gestaltet werden, ist aber oft nicht so „in Echtzeit“ wie bei einem Video- oder Telefonat.

HM

Beispiel (GPT-4) – Antwort vom Bot

Vorteile und Nachteile

- **Vorteile**: E-Mail-Beratung bietet dir die Zeit, deine Gedanken sorgfältig zu formulieren. Es ermöglicht auch eine zeitliche Flexibilität, da du deine E-Mails schreiben kannst, wann immer es dir passt.
- **Nachteile**: Manche Nuancen und Zwischentöne, die in einem Gespräch leichter zu erfassen sind, können in einem schriftlichen Format verloren gehen. Außerdem kann die Antwortzeit für manche zu lang sein, besonders in einer Krise.

Ich hoffe, das hilft dir, dir einen besseren Überblick darüber zu verschaffen, wie eine Beratung per E-Mail ablaufen kann!

HM

ChatGPT und (Online-)Beratung

Heute ein Blick auf drei zentrale Fragen:

- Welche Auswirkungen haben KI-Textgeneratoren auf die Onlineberatung?
- Wozu benötigen wir in Zukunft Berater:innen, wenn die KI in der Lage ist, gute Antworten zu generieren?
- Wie könnte ich als Berater:in die KI sinnvoll nutzen, um meine Arbeit effizienter zu gestalten?

HM

Welche Auswirkungen haben KI-Textgeneratoren auf die Onlineberatung?

- Aktuell noch nicht messbar, denn wir wissen nicht, ob/wieviele Menschen, die Hilfe und Unterstützung suchen, dazu ChatGPT nutzen
  - Es ist jedoch davon auszugehen, dass auch solche Praktiken stattfinden, da Chatbots bereits in vielen anderen alltäglichen Bereichen zum Einsatz kommen.
  - Ebenso gibt es bereits KI-gestützte Beratungs-/Therapie-Angebote (z. B. Wysa, Tess oder Woebot), diese basieren jedoch auf hochkomplexen Entscheidungsbäumen oder Wissensgraphen, die von Menschen geprüft und formuliert wurden.
  - ChatGPT als LLM (Large Language Modell) generiert vollständig neue Sätze auf Basis von Beschreibung und Vorhersage (description and prediction) und produziert hierbei auf Fehler (“Halluzination“).

HM

Wozu benötigen wir in Zukunft Berater:innen, wenn die KI in der Lage ist, gute Antworten zu generieren?

Die KI ‚fühlt' nicht, sie simuliert nur

- Manchmal ist die Simulation aber ‚besser' (Sharma et al. 2022, KI-generierte Textantworten wurden als empathischer bewertet als die von Menschen, siehe: https://arxiv.org/abs/2203.15144)
- Was macht den Menschen als Berater:in aus?
- Und welche Bedürfnisse haben Ratsuchende?

Eine Frage der Haltung?

- *Altes Narrativ: Onlineberatung als erster Schritt in die 'echte' Beratung*
- *Neues Narrativ: KI-basierte Beratung als erster Schritt in die ‚echte' Onlineberatung?*

HM

Wie könnte ich als Berater:in die KI sinnvoll nutzen, um meine Arbeit effizienter zu gestalten?

- KI-Textgeneratoren als Unterstützung in der Beratung
  - (Online-)Beraten lernen mit Hilfe von ChatGPT (z. B. als Übungspartner in der Mail- und Chatberatung, bei der Konstruktion von Rollenspielen/Fallbeispielen)
  - Erste Textentwürfe erstellen lassen
  - Feedback zu eigenen Texten erhalten
  - Texte übersetzen oder in Leichte Sprache transformieren
  - Ideen für Methoden, nächste Schritte etc.
  - Informationen recherchieren
  - …

Datenschutz-Kompetenz! Prompt-Kompetenz! Einschätzung-Kompetenz!

HM

Forschendes Lernen mit ChatGPT – ein Beispiel aus der Hochschullehre

Simulation von Beratungssituationen

- Studierende können verschiedene Szenarien durchspielen, bei denen der Chatbot die Rolle der Klient:innen oder anderer Berater:innen übernimmt
- *Können sie so üben, angemessene Fragen zu stellen, empathisch zuzuhören, Lösungen zu erarbeiten und Feedback zu geben?*

Fallstudien und Problemlösung

- Studierende können Informationen sammeln, Hypothesen entwickeln, Lösungsansätze diskutieren und Entscheidungen zu treffen.
- *Wie wird ChatGPT genutzt? Als Ideengeber oder als Sparringpartner, mit dem in einer Diskussion etwas ausgehandelt wird.*

HM

Forschendes Lernen mit ChatGPT – ein Beispiel aus der Hochschullehre

Feedback und Reflexion

- Studierende können ChatGPT nutzen, um Feedback zu ihrer eigenen Beratungsleistung zu erhalten
- *Inwieweit kann ChatGPT konstruktives Feedback zu Kommunikationsstil, Einfühlungsvermögen, Fragetechniken und anderen beratungsrelevanten Aspekten geben? Wie unterscheidet es sich von einem menschlichen Feedback?*

Ethik und Professionalität

- Studierende können ChatGPT bei der Entscheidungsfindung befragen
- *Kann ChatGPT als virtueller Mentor dienen, der Studierenden dabei hilft, ethische Herausforderungen zu erkennen und angemessene Entscheidungen zu treffen? Können sie durch die Interaktion mit dem Bot die Bedeutung von Vertraulichkeit, Integrität und Verantwortung in der Beratungspraxis verstehen und anwenden lernen?*

HM

Und nun?

- Wie steht es um Ihre eigenen Erfahrungen in der Nutzung von ChatGPT?
- Was ist vorstellbar für Sie?
- Wo gibt es Grenzen (abgesehen vom Thema Datenschutz etc.)?

- Und was wissen Sie über Ihre Ratsuchenden?

HM

Mehr zum Thema…

In meinem Blog unter www.emily-engelhardt.de

Kontaktmöglichkeit:

emily.engelhardt@hm.edu

HM