



## Soziale Arbeit 4.0: Ist KI die bessere Sozialarbeiterin?

Die KI hat in der Sozialen Arbeit in verschiedensten Bereichen und in unterschiedlichen Formen Einzug gehalten. Im Gespräch mit Birgit Altmüller berichtet Torsten Bichler, der bei der Caritas in Salzburg arbeitet, über seinen Zugang und seine Erfahrungen im Umgang mit der KI und die Chancen sowie Risiken, die ihr Einsatz in der Sozialen Arbeit birgt.

*Birgit Altmüller im Gespräch mit Torsten Bichler*

### **Inwiefern hast du dich bisher theoretisch mit dem Einsatz von KI auseinandergesetzt?**

Die Problemlagen in den letzten Jahren und mein persönliches Interesse an KI, mein Naheverhältnis zu IT-Systemen in Hinblick auf Auftragssysteme, Ticketsysteme und dergleichen haben meine Neugier für die Implementierung von Künstlicher Intelligenz in der Sozialen Arbeit geweckt. Über eine anerkannte Zusatzausbildung verfüge ich nicht. Ich habe diverse Tagungen und interne Schulungen besucht, aber der Vorteil von KI ist ja, dass sie jede\*r nutzen kann. Mein Hintergrundwissen durch mein Studium der Biologie und Genetik lässt mich verstehen, dass die Rechenmaschine KI genauso funktioniert wie unsere Hirnschichten. Neuronale Vernetzungen sind mit dem Aufbau und der Logik von KI-Systemen vergleichbar, das finde ich sehr spannend. Ich war immer hin- und hergerissen zwischen Naturwissenschaften und Sozialwissenschaften.

### **Welche praktischen Anwendungsgebiete bei der Caritas Salzburg gibt es bereits?**

Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz ist für den Umgang mit Datenbanken und den damit verknüpften Auswertungssystemen von Relevanz, beispielsweise bei der Nutzung von Ordnersystemen. KI unterstützt konkret bei der sinnvollen Ablage von Dokumenten durch Berechnungen von Suchvorgängen mittels Zusatzfunktionen. Die meistgenutzte Logik, wie Menschen etwas suchen, wird hierfür angewendet.

Besonders hilfreich in der Sozialberatung sind Dolmetsch-Übersetzungstools sowie die Spracherkennung. An Ausgaben kann immens gespart werden, wenn die Caritas Salzburg beispielsweise für alle Einrichtungen eine KI-basierte Software anschafft, statt externe, kostenintensive physische Dolmetschdienste in Anspruch nehmen zu müssen.

Die Haushaltsberechnung in der Sozialberatung kann von der KI übernommen werden. Ebenso pilotieren wir aktuell einen Erstkontakt durch automatisierte Emails, die erklären, welche Unterlagen benötigt und wie sie hochgeladen werden; eine Videoanleitung für den Upload dazu wird gleich mitgeschickt. Emails werden im Erstkontakt automatisch beantwortet, nachdem die von Künstlicher Intelligenz vorbereiteten Emails von Berater\*innen freigegeben werden. Diese Sicherheitsschleife ist unumgänglich, KI darf nie ausschließlich autonom arbeiten, im Hintergrund muss ein Mensch kontrollieren. KI kann Kalendereinträge terminkoordiniert hinterlegen und Erinnerungen verschicken. Der Einsatz von KI für Dokumentation, automatisierte Emails, Sichtung von Dokumenten, erneuten Antwortmails und Ähnlichem spart bis zu 75% Arbeitszeit ein.

Äußerst beeindruckend ist die Generierung von Emails, auch in einfacher Sprache, um Menschen mit niedrigerem Bildungsstand oder mangelnden Deutschkenntnissen wirklich erreichen zu können. KI findet Anwendung in der Administration und in der Onlineberatung sowie im Fundraising.

## Wo siehst du Chancen durch den Einsatz von KI in der Sozialen Arbeit?

Nehmen wir die Flüchtlingsarbeit: Würden wir mit Hilfe von Künstlicher Intelligenz ein Modell berechnen lassen, damit volkswirtschaftlich und menschlich betrachtet das beste Versorgungssystem herauskommt, wenn x Asylwerbende nach Österreich kommen, was wäre das Ergebnis? Alle Daten, wie Steuerausgaben und BIP etc. würden hinein gerechnet. Das Resultat wäre nicht die derzeit bestehende Grundversorgung. Bessere Versorgung würde eine höhere Integrationsleistung sicherstellen und infolgedessen käme es sowohl zu einer volkswirtschaftlichen Entlastung als auch zu einer Entlastung des Gesundheitssystems.

Spracherkennung funktioniert gut mittels KI, da benötige ich keine Menschen dazu. Das Tool hilft auch bei der Zusammenfassung von Beratungsgesprächen, um nicht während des Gesprächs störend mittippen zu müssen. Dafür muss wiederum das Datenschutzthema geklärt sein, beispielsweise durch die Nutzung einer internen KI.

Sozialarbeiter\*innen informieren in Beratungen darüber, was wahrscheinlich die beste Maßnahme oder Intervention wäre. Genau das macht auch KI. Ich bin überzeugt, dass Menschen Menschen brauchen, aber wo sind die Grenzen? Wann verzichten wir auf KI, wo bevorzugen wir den menschlichen Kontakt? Künstliche Intelligenz ist wie der Mensch fehleranfällig, die Diskussion über die Qualitätssicherung ist objektiv, da es nicht auf eine persönliche Ebene geht, weil kein Mensch kritisiert wird.

Die Robert-Jungk-Bibliothek unterhält Zukunftswerkstätten zum Thema KI, unfassbar viel kann technologisiert werden. Plötzlich ist die Wahlfreiheit zwischen Mensch und Computer da, weil Beratungsleistungen digitalisiert werden können. Wirtschaftssysteme und Sozialsysteme werden computergestützt berechnet. Es gibt Überlegungen, einen Studiengang an der FH Salzburg einzuführen, für eine Verbindung von Sozialer Arbeit und den neuen digitalen Möglichkeiten.

## Wo lauern Gefahren?

Wer steuert den Rahmen für die KI-Ermittlung? Kapitalistische, politische Mächte, wer entscheidet im Hintergrund mit? Welche buyers (personas, Anm.) [1] finden Anwendung? Fließen Diskriminierungsmuster ein? Das Genderthema zum Beispiel: Ein fragwürdiges Ergebnis eröffnet einen wertvollen Diskurs im Team. Welches Resultat ist intendiert von den Organisationen und wie kommen dokumentierte Belege von Diskriminierung zustande, was muss verändert, an welchen Schrauben muss gedreht werden? Was passiert, wenn eine Rechenmaschine österreichweit auf die Dokumentation zugreifen kann? Werden dann nicht beabsichtigte Alltagsrassismen und Sexismen zu Tage gefördert? Diesbezüglich gab es ja bei der Überprüfung der digitalen Dokumentation des Arbeitsmarktservice bestürzende Ergebnisse in der Vergangenheit. Handelt es sich hier um unsaubere Dokumentation oder Unschärfe in den Algorithmen? Von Bedeutung ist die Diskussion, die dadurch entsteht, nicht die Verurteilung von Arbeitsmethoden. Sensibilisierung ist das Stichwort! Ein Spannungsfeld der Ungleichheiten tritt in Erscheinung. Zahlreiche Beispiele von mangelnder Treffsicherheit oder inadäquater Zuweisung werden sichtbar. Eine Debatte über sinnvolle Differenzierungen ist wichtig und wird durch die existierende Technologiegläubigkeit unserer Gesellschaft in unterschiedlichen Themenbereichen bedeutsam, ohne Sozialromantik.

In der Medizin funktioniert die Wahrscheinlichkeitsrechnung der KI nicht gut, sobald Multimorbidität vorliegt, das ist bekannt. Aufgrund der berechneten Wahrscheinlichkeiten kann KI hier keine eindeutigen Ergebnisse liefern. So kann es vorkommen, dass nur eine (einzige) Diagnose ausgeworfen wird, andere Optionen – obwohl mit ähnlich hohen Wahrscheinlichkeiten berechnet – werden nicht in Betracht gezogen. Ärzt\*innen hingegen verfügen über umfassende Erfahrungen mit diversen Erkrankungen und vernetzen dieses Wissen in ihrer Befundung. Im Gegensatz dazu ist die KI beispielsweise durch die Analyse von MRT- oder CT-Bildern – also von Fotos – äußerst erfolgreich in der Diagnostik von Hautkrebs.

Ein erschreckender Präzedenzfall für die Grenzen der KI bei komplexen Erkrankungen ist das Schicksal einer 13-jährigen, magersüchtigen Jugendlichen in Deutschland. Ein Chatbot hat ihr etwas Falsches geraten und das Mädchen hat sich daraufhin suizidiert. Was wir aber nicht wissen, ist, wie viele Suizide begangen werden aufgrund



6. November 2025

## INKLUSION AM ARBEITSMARKT

Chancen, Herausforderungen und Zukunftsperspektiven

### Tagungsort

Amt der Steiermärkischen Landesregierung  
Großer Saal der Landesbuchhaltung  
Burggasse 11-13, 8010 Graz

### Anmeldung erforderlich

Österreichisches Komitee für Soziale Arbeit  
Geigergasse 5-9, 1050 Wien  
claudia.klambauer@oeksa.at  
Tel: 01 548 29 22 oder 0650 6930222  
Fax: 01 545 01 33

von Fehldiagnosen oder unzureichender Behandlung von Ärzt\*innen. Der Mangel an Fakten, die hierzu in Relation gesetzt werden können, erlaubt daher keine seriöse Bewertung. Wieder kann KI eine Diskussion auslösen, die bisher nicht öffentlich geführt wurde.

### Wie könnten Zukunftsszenarien der Caritas aussehen in Hinblick auf die Soziale Arbeit unter Einbeziehung von Künstlicher Intelligenz?

Wenn ich an unsere Digitalisierungsstrategie 2035 denke, sehe ich neben den Caritas Einrichtungen in den 9 Bundesländern noch eine 10. Caritas, die ausschließlich digital ausgerichtet ist. Derzeit ist der Ressourcenaufwand noch relativ hoch im Vergleich zum Output, aber die Caritas hat erst vor 2 Jahren mit dem Einsatz von KI begonnen, aktuell ist die Entwicklung im Social Profit Sektor noch überschaubar. In der Pflege kann die Anwendung von Kameras im Rahmen eines alarmauslösenden Sturzmeldesystems zukünftig unterstützen.

Die Anwendung von KI im Sozial- und Gesundheitsbereich geht hin bis zu Beratungsavataren. Das Zentralinstitut für seelische Gesundheit in Mannheim hat bereits im Jänner 2024 im Rahmen einer KI-Fachtagung auf ein Pilotprojekt mehrerer psychiatrischer Privatkliniken in Deutschland verwiesen, das erstaunliche Erkenntnisse hervorgebracht hat. Das psychotherapeutische Erstgespräch wurde mit Hilfe eines individuell abgestimmten und von den Testpersonen ausgewählten Beratungsavatars durchgeführt mit dem Ergebnis einer signifikant höheren Zufriedenheit der Klienten\*innen mit der KI als mit den menschlichen Berater\*innen. Warum? Der Avatar reagiert exakt angemessen auf den Gefühlsausdruck der Klient\*innen. Das ist nicht möglich, wenn ich als Mensch 10 Beratungsgespräche am Tag anbiete. Die individuellen Befindlichkeiten und Erfahrungen der Berater\*innen sind in der KI nicht vorhanden, sie werden quasi rausgerechnet. Zudem laufen Studien, welche die Früherkennung von psychischen Erkrankungen mittels KI-Einsatz prüfen. Klar ist jedenfalls, dass Künstliche Intelligenz kein Ersatz bisheriger Maßnahmen sein kann, sondern Ergänzung und Unterstützung.

### Kann der Einsatz von KI tatsächlich Ressourcen einsparen oder braucht es dafür vorerst Jahre des Mehraufwands, personell und ökonomisch?

Mich freut es besonders, wenn sich langjährige, ältere Mitarbeiter\*innen einlassen auf die neuen Möglichkeiten, die sich bieten durch den Einsatz von KI, konkret in der Onlineberatung. Die Caritas Salzburg hat mit der Online-Sozialberatung gestartet. Mit Hilfe einer Start-up Firma konnten wir berechnen lassen, was verändert werden muss, um die Effizienz zu steigern und Ressourcen zu bündeln. Bei der Zeiteinsparung handelt es sich jeweils nur um wenige Minuten, was aber insgesamt Arbeitszeit reduziert. Das ist auch in Bezug auf die demografische Entwicklung von Bedeutung. Wie regulieren wir die Nutzung von KI in Hinblick auf Einsparungen beim Personal?

Die Onlineberatung ist niederschwellig. Ein Handy mit Kamera hat fast jede\*r. Onlineberatung kann also ganz unkompliziert stattfinden. Die Mitarbeiter\*innen müssen aber geschult werden, denn da gibt es große Unterschiede zwischen Beratungen face to face und digital.

### Welche Erfahrungen hast du resümierend bei der Caritas mit Künstlicher Intelligenz gemacht? Was kann KI? Was kann sie nicht?

Die Caritas nutzt eine interne KI-Software, ähnlich wie Chat GPT, die aber in den Anwendungsoptionen noch eingeschränkt ist. Die Software ermöglicht Berechnungen, ohne deswegen Probleme mit dem Datenschutz zu bekommen. Chat GPT ist effizienter, hier können aber nur anonyme Daten generiert werden. Praktischer Einsatzbereich ist die Dienstplanerstellung oder auch die Ressourcenplanung für neue Projekte. Künstliche Intelligenz vereinfacht, zielgerichtet Wissen abzufragen und kann das Themenspektrum erweitern.

Die Linzer Firma, die uns begleitet hat in der KI-Konzeptionierung, ist zum Ergebnis gekommen, dass KI in beinahe allen Handlungsfeldern, vor allem aber in der Beratung und Administration, erfolgversprechend genutzt werden kann.

Wichtig ist die realistische Einordnung von Künstlicher Intelligenz: Verstehen was es ist, nämlich eine Rechenmaschine, das ist es. Herausforderungen damit nicht übersehen, so wie mit dem Internet, wo Regulative erst 20 Jahre später eingeführt worden sind.

Was KI kann? Sensibilisierung bewirken durch das Anfachen einer breiten Diskussion und Reflexion über Menschlichkeit sowie den Problemlagen der Gegenwart. Die Analyse der Auswirkungen auf die Soziale Arbeit unter Einbeziehung von digitalen Methoden am Puls der Zeit.

Was KI nicht kann? Den Menschen ersetzen, der helfen möchte.

#### Mag.a (FH) Birgit Altmüller

ist Sozialarbeiterin an der forensischen Psychiatrie der Christian-Doppler Klinik Salzburg



#### Torsten Bichler, BA MA

Bereichsleitung für Soziale Arbeit, Beschäftigung & Solidarität in der Caritas Salzburg, Vorstand der Salzburger Armutskonferenz & Mitglied im obds Landesteam Salzburg

