Zeitschrift: Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO
Herausgeber: Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS
Band: 115 (2018)
Heft: 3

Artikel: Künstliche Intelligenz und Soziale Arbeit : ein Blick in die Zukunft
Autor: Cachelin, Joël Luc
DOI: https://doi.org/10.5169/seals-865564

Nutzungsbedingungen
Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 16.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Künstliche Intelligenz und Soziale Arbeit – Ein Blick in die Zukunft

Künstliche Intelligenz löst mehr und mehr die digitale Transformation als Trendthema ab. Auch für die Soziale Arbeit stellt sich die Frage, welchen Einfluss diese künftig haben wird. Es lassen sich drei Wirkungsebenen unterscheiden: Künstliche Intelligenz als Ursache eines Mehrbedarfs an Sozialer Arbeit, künstliche Intelligenz als Hilfsmittel in der Sozialen Arbeit sowie der Einsatz von künstlicher Intelligenz als Ausgangspunkt neuer Risiken in der Sozialen Arbeit.

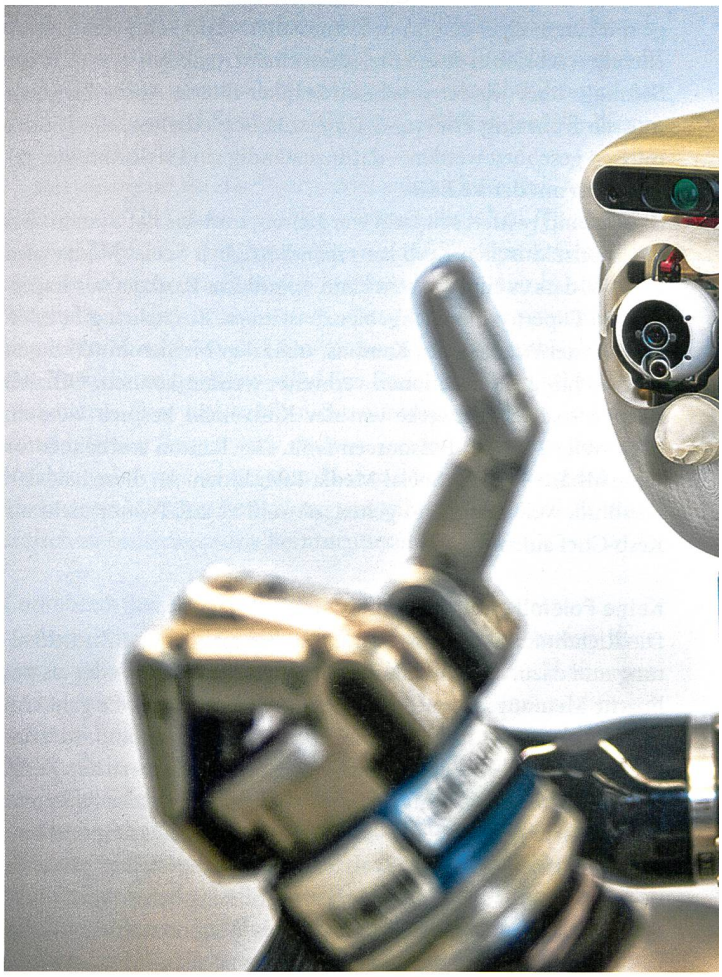
Die Digitalisierung allgemein und die künstliche Intelligenz im Besonderen werden tiefgreifende Veränderungen für die Gesellschaft bringen. Die meisten Experten sind sich sicher: Künstliche Intelligenz wird einen Grossteil der heutigen Arbeit in Büros aller Art überflüssig machen. Die tatsächlichen Entwicklungen mögen zwar weniger dramatisch ausfallen, als von einigen Studien suggeriert. Doch weil immer mehr Prozesse von Unternehmen – aber auch in der Verwaltung und im Gesundheitswesen digitalisiert werden, sollten die Entwicklungen nicht unterschätzt werden. Viele heute von Menschen ausgeführte Tätigkeiten werden durch die Fortschritte der künstlichen Intelligenz wegfallen, auch bei Hochqualifizierten. Nicht selten wird es sich um strukturelle Arbeitslosigkeit handeln. Ein Buchhalter oder eine Sachbearbeiterin können nicht sofort die Kompetenz für kreative, soziale oder handwerkliche Berufe erwerben, bei denen sie den Gefahren des technologischen Fortschritts weniger ausgesetzt sind als in der reinen Informationsverarbeitung.

Anstieg von Einsamkeit

Eine weitere Folge der künstlichen Intelligenz im Speziellen und der Digitalisierung im Allgemeinen ist der Anstieg von Einsamkeit. Grossbritannien hat diese Entwicklung früh erkannt und ein Ministerium gegen Einsamkeit geschaffen. Für deren Zunahme im digitalen Zeitalter gibt es drei Ursachen. Erstens wird argumentiert, dass durch das Internet neue Süchte entstehen. Ein Teil dieser Süchte wird durch die Fortschritte der künstlichen Intelligenz noch verführerischer werden, beispielsweise durch Online-Spiele, virtuelle Realitäten, Cyber Sex und die stärker personalisierten sozialen Medien. Analoge und digitale Realität werden noch enger zusammenwachsen, wir werden uns mit Avataren, künstlichen Wesen, unterhalten. Die Bevölkerung des Internets durch künstliche Intelligenz kann zudem zur Vernachlässigung des realen Lebens führen. Man sitzt vor dem Bildschirm statt im Park, freundet sich mit Avataren statt mit Menschen an. Schliesslich nimmt die Gefahr der Einsamkeit durch Filterbubbles zu. Das Internet passt sich verstärkt unseren Bedürfnissen, Meinungen und Werten an. Mit dem Einschluss in die Echokammer nehmen Toleranz und Solidarität ab.

Künstliche Intelligenz als Hilfsmittel Sozialer Arbeit

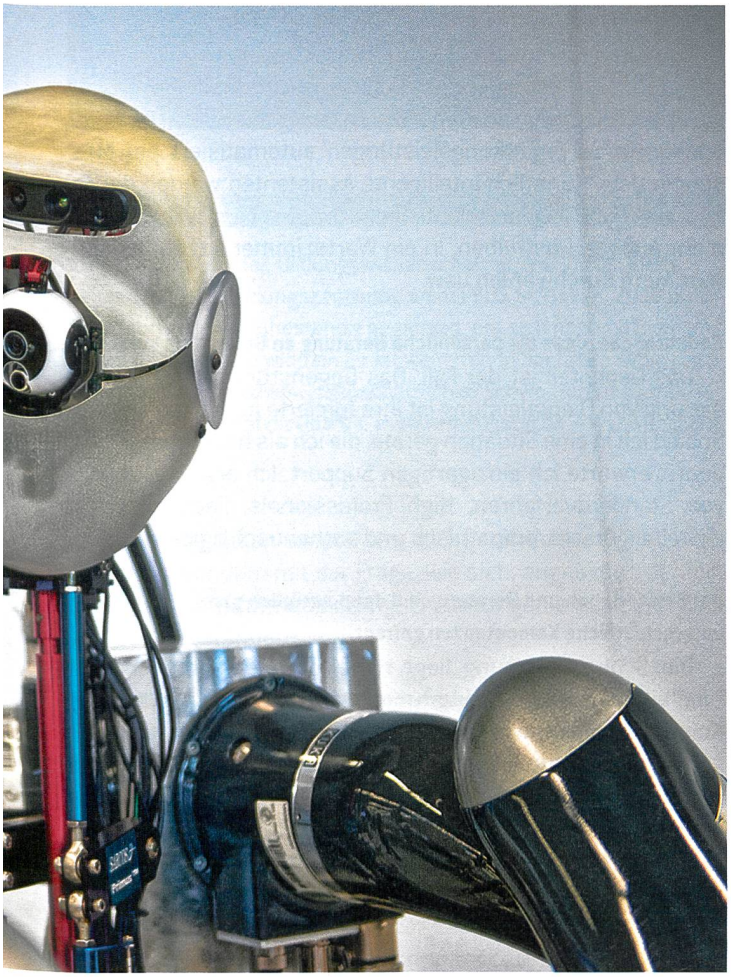
Für die Soziale Arbeit könnten zwei Anwendungen der künstlichen Intelligenz in Beratung und Begleitung künftig eine Rolle spielen. Zum einen Chatbots und zum anderen virtuelle Welten. Chatbots sind Roboter beziehungsweise digitale Assistenten, die mit uns kommunizieren. Erste Anwendungen finden sich auf den Internetseiten von Banken, wo sie beim E-Banking Auskunft geben, uns



Künstliche Intelligenz könnte bei der Begleitung und Beratung von Klienten eine Rolle spielen.
Bild: MaxPlanckfoundation KI

beraten und unterstützen. Wir sehen Chatbots auch bei Paketdiensten, um Liefertermine zu vereinbaren oder bei Shoppingseiten, wo sie durch Leitfragen helfen, das richtige Geschenk auszuwählen. Google hat vor kurzen «Google Duples» vorgestellt. Der Bot ruft beim Restaurant oder beim Coiffeur an, um einen Termin zu buchen – das Gegenüber merkt nicht, dass es mit einem Computer spricht. In der Sozialen Arbeit könnten Chatbots Auskunft über die Angebote einer Institution geben. Anstatt sich durch seitenlange Internetseiten zu lesen, helfen Chatbots rasch zur gesuchten Information zu kommen. Chatbots sind immer online, auch nachts und am Wochenende. Sie haben zudem den Vorteil, in zig Sprachen zu funktionieren. Dieser Vorzug automatischer digitaler Übersetzung ist gerade im Bereich der Integration nicht zu unterschätzen.

Weitergedacht könnte künstliche Intelligenz nicht nur der Information dienen, sondern auch Teil der Beratung werden. Unterschiedliche Grade des Einsatzes sind denkbar. Beispielsweise könnte künstliche Intelligenz im Hintergrund von Beratungssituationen zum Einsatz kommen. Beraterinnen und Berater könnten sie einsetzen, um Beratungen zu dokumentieren, Folgetermine zu vereinbaren oder Überweisungen an andere Stellen vorzunehmen.



«Man sitzt vor dem Bildschirm statt im Park, freundet sich mit Avataren statt mit Menschen an.»

Bei solchen Anwendungen steht die Unterstützung im Alltag der Mitarbeitenden im Vordergrund. Weitergedacht würde künstliche Intelligenz selbstständig Hilfesuchende beraten. In der Behandlung psychischer Leiden gibt es bereits Programme, die den Übertritt von der stationären in die ambulante Betreuung erleichtern oder zwischen zwei Therapiesitzungen zur Anwendung kommen.

Chatbots fragen nach, wie es der Patientin geht, und geben Tipps für den Alltag. In vielen Situationen werden wir nicht mehr wissen, ob wir uns mit Menschen oder Maschinen unterhalten. Die Beratung durch künstliche Intelligenz könnte schliesslich so weit gehen, dass in der Sozialen Arbeit – ähnlich wie in Videospielen – ganz neue virtuelle Realitäten entworfen werden, in welcher Menschen verschiedene Szenarien durchspielen und positive Erfahrungen machen werden, die sich dann auf die analoge Realität übertragen.

Künstliche Intelligenz als neues Risiko in der Sozialen Arbeit?

Bisher definieren wir das Soziale als Gespräch, als Zusammensein von Menschen. Interaktion und Gespräche werden aber je länger je mehr auch zwischen Menschen und Maschinen stattfinden. Studien zeigen, dass auch die durch eine App angeregte Selbstreflexion oder die durch einen Chatbot geschenkte Aufmerksamkeit helfen, ein Leiden zu lindern. Ob es sich dabei aber um menschenwürdige und langfristig funktionierende Hilfe handelt, ist umstritten. Zukunfts-Optimisten werden dies bejahen, Skeptiker verneinen – insbesondere dann, wenn Einsamkeit mit Hilfsmitteln therapiert wird, von denen je nach Umgang, eine Verstärkung der Einsamkeit erwartet wird.

Der digitale Wandel wird in jedem Fall nicht zurückgedreht werden. Die Soziale Arbeit leistet dann einen elementaren Beitrag, wenn sie Chancen und Gefahren einer von künstlicher Intelligenz durchdrungenen Gesellschaft frühzeitig erkennt und in die Prävention sozialer Probleme investiert. Um dem Gegenüber in seiner Lebenswelt zu begegnen und die Vorteile neuer Hilfsmittel nutzen zu können, sollte sie frühzeitig in ihre Zukunftskompetenz investieren. Das bedingt, wie bei allen anderen technologischen Neuerungen zuvor, einerseits Neugierde und Offenheit und anderseits ein kritisches Auge für fehlangezeigte Euphorie sowie allfällige Risiken. ■

Joël Luc Cachelin
Inhaber Wissensfabrik