



DHBW

Duale Hochschule
Baden-Württemberg
Stuttgart

Anleitungstagung Frühjahr 2025

Large Language Modelle (LLM) in der Sozialen Arbeit

Prof. Dr. Lisa-Marie Kreß

Prof. Dr. Jan Sailer

www.dhbw-stuttgart.de

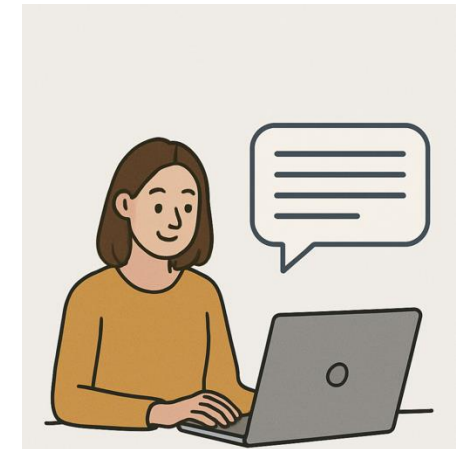
Gliederung



Bedeutung von LLMs für die Soziale Arbeit im Fachdiskurs



Einsatz (-möglichkeiten) in der Praxis



Anwendungsbeispiel einer Studierenden

Bedeutung von LLMs für die Soziale Arbeit

Seite der Profession

- Veränderung bestehender Unterstützungsprozesse (Diagnostik)
- neue Unterstützungsmöglichkeiten (Chatbots für Kontaktaufnahme)
- Verwaltung (Protokolle, Wissensmanagement)

→ Fachethische Fragen, z. B.:

- Reproduktion von Bias (Sallam 2023, 15; Linnemann et al. 2023, 208)
- Transparenz (Kohl & Kunze 2024, 71f.)
- Datensouveränität (Steiner & Tschopp 2022, 470)

Bedeutung von LLMs für die Soziale Arbeit

Seite der Profession

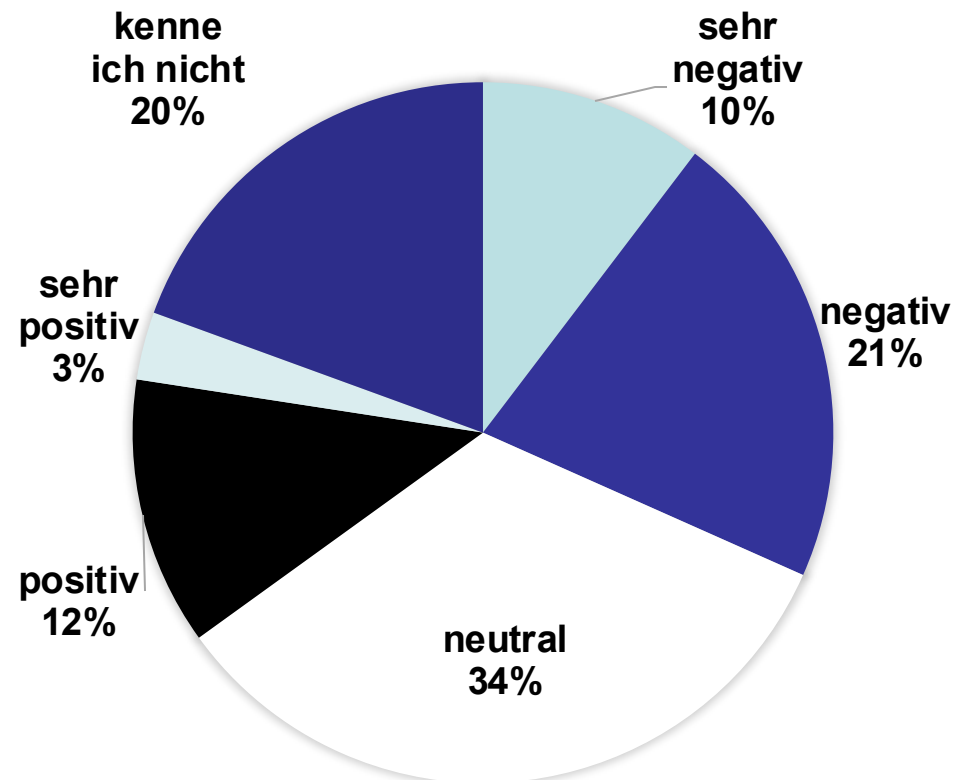
Praxisforschung DIGITASA

Zweijährliche Pulsbefragung

2023: „Unter ethischen Gesichtspunkten – wie schätzen Sie den Einsatz folgender Technologien in der Sozialen Arbeit ein: Chatbots (z.B. ChatGPT)?“

n=638

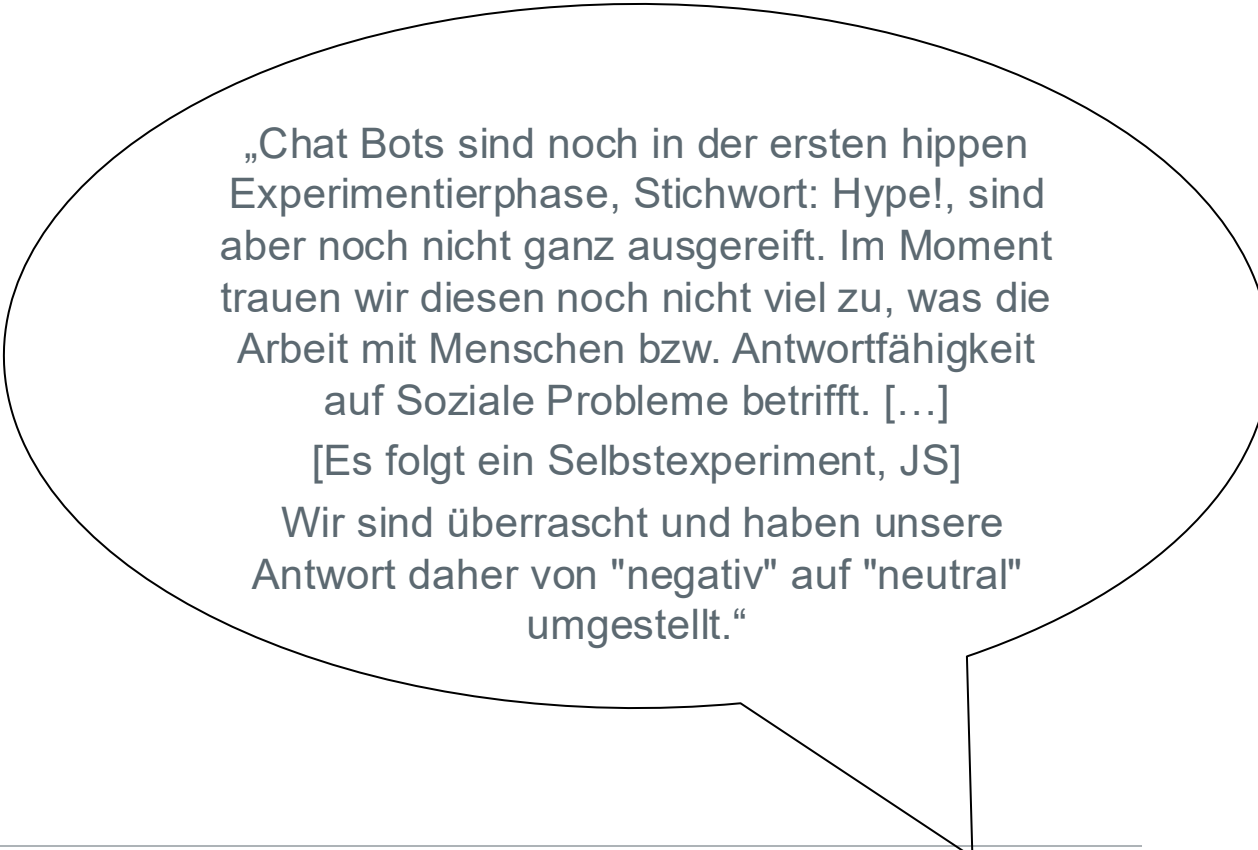
85 Freitextantworten



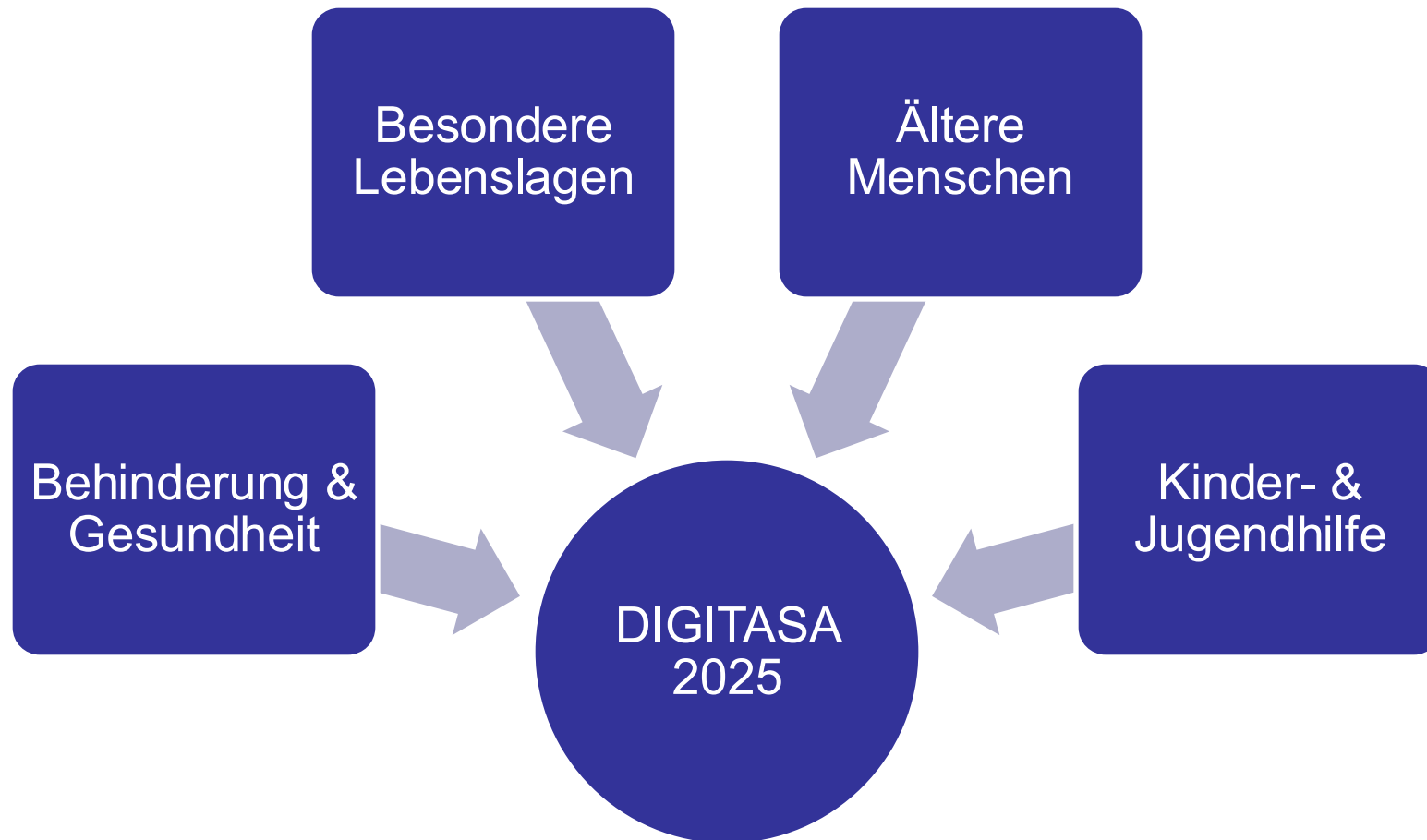
Bedeutung von LLMs für die Soziale Arbeit

Seite der Profession

- Fachethische Fragen
gemäß Pulsbefragung 2023:
- Reproduktion von Bias (1)
 - Transparenz (1)
 - Datensouveränität (9)
 - Funktionalität (9)



„Chat Bots sind noch in der ersten hippen Experimentierphase, Stichwort: Hype!, sind aber noch nicht ganz ausgereift. Im Moment trauen wir diesen noch nicht viel zu, was die Arbeit mit Menschen bzw. Antwortfähigkeit auf Soziale Probleme betrifft. [...] [Es folgt ein Selbstexperiment, JS] Wir sind überrascht und haben unsere Antwort daher von "negativ" auf "neutral" umgestellt.“



Bedeutung von LLMs für die Soziale Arbeit

Seite der Adressat:innen

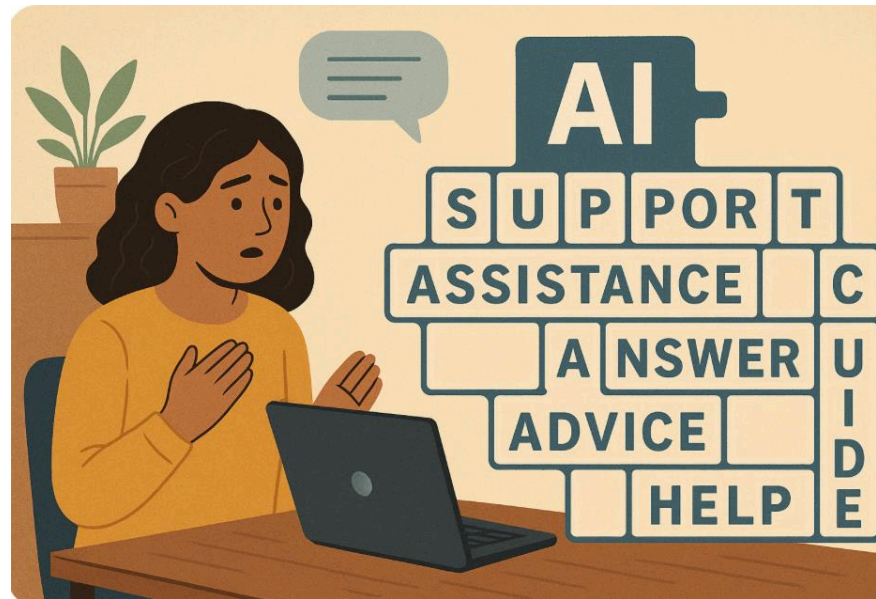
Neue soziale Umwelten mit nichtmenschlichen Akteuren

→ Neue Unterstützungsmöglichkeiten

- Mentale Gesundheit (Zao-Sanders 2025; Guo et al. 2024)
- Social Support (Brandtzaeg et al. 2021)

→ Neue Risiken

- Folgen „quasisozialer Beziehungen“ (Linnemann et al. 2024)
- Fehlinformationen
- psychologische Abhängigkeit (Xie et al. 2023)

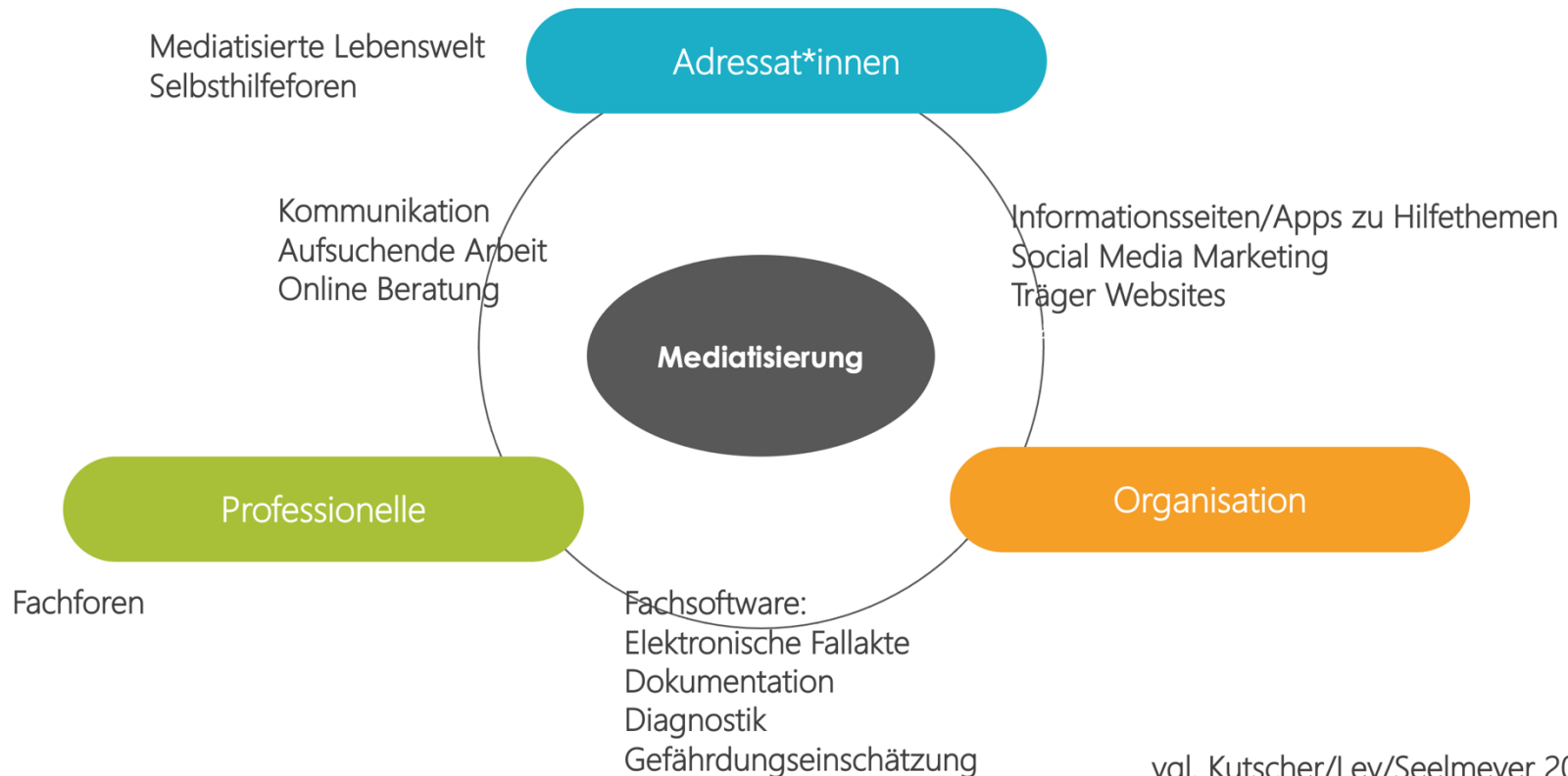


Welche Anforderungen und Herausforderungen ergeben sich hieraus?

LLM IN DER BERATUNG IN DER SOZIALEN ARBEIT

„Digitalisierung an sich ist erst einmal weder gut noch böse. Aber wir haben derzeit Entwicklungen, die kritisch reflektiert werden müssen und die Fragen nach einer Gestaltung aufwerfen, die Fachlichkeit sichern“ (Prof. Dr. Nadia Kutscher im Interview mit ver.di).

Mediatisierungsdimensionen



vgl. Kutscher/Ley/Seelmeyer 2014

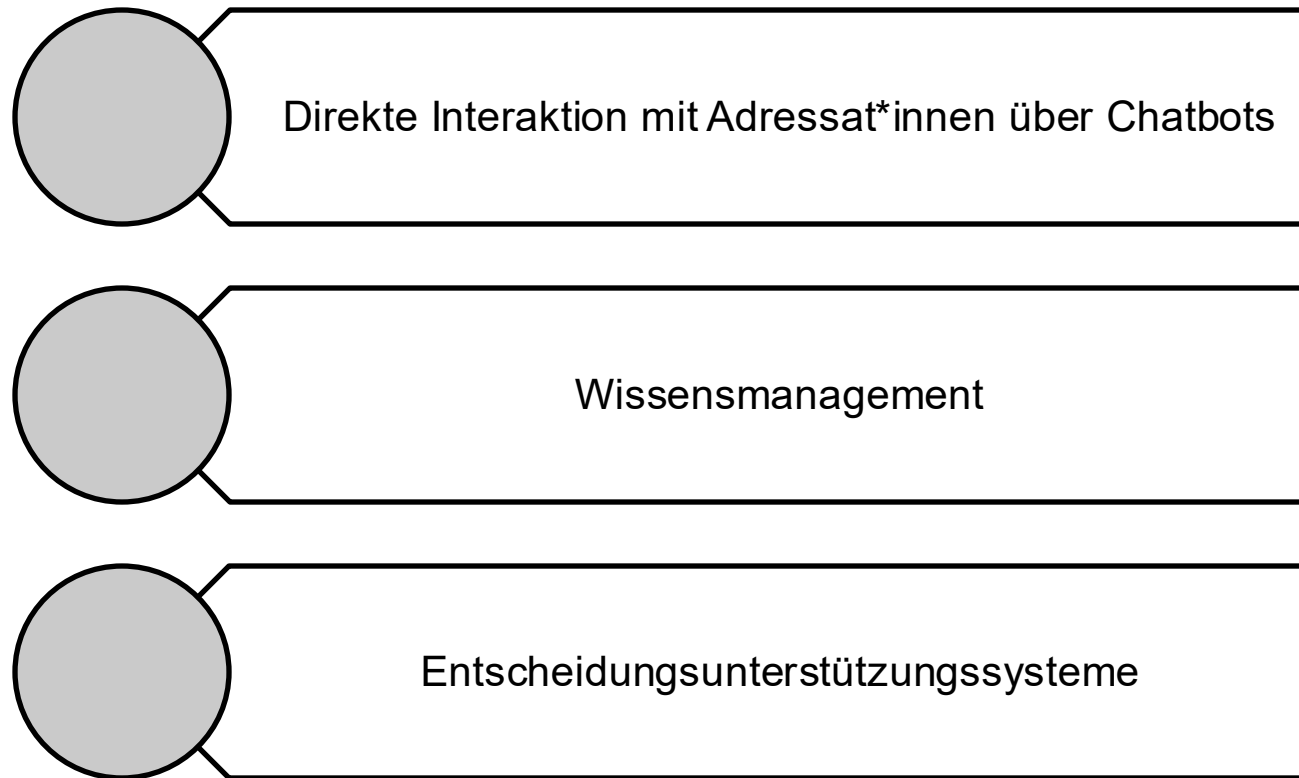


Soziale, ethische und professionelle Aspekte

- Es ist bedeutsam soziale, ethische und professionelle Aspekte zu beleuchten.
- Kritische Auseinandersetzung mit u.a. folgenden Fragen:
 - Welche Aufgaben können und sollten LLM übernehmen?
 - Wie können sie effektiv und ethisch verantwortungsvoll eingesetzt werden?
 - Wie verändern sie die Rolle der Berater*innen und die Beziehung zu den Adressat*innen?

(Engelhardt 2023)

Drei Einsatzfelder von LLM in der Beratung



(Engelhardt 2023)

LLM imitieren Einfühlungsvermögen

„Ebenfalls nicht zu unterschätzen ist die Tatsache, dass in einer Studie von *Sharma et al.* (2022) die von der KI generierten Textantworten als empathischer bewertet wurden als die von Menschen. KI-gesteuerte Systeme sind also durchaus in der Lage, unterstützende und einfühlsame Antworten zu generieren. Gleichwohl ersetzen sie menschliche Interaktion und Einfühlungsvermögen nicht – die KI »fühlt« nicht, sie simuliert nur – das aber oft erstaunlich gut“ (Engelhardt 2023, 407).

Ethische und moralische Vorschläge eines LLM

- Menschen vertrauen überwiegend KI-gesteuerten Algorithmen bei der Entscheidungsfindung bei ethischen Dilemmata.
 - LLM beraten inkonsistent bei moralischen Ratschlägen.
- Wie können Menschen unterstützt werden, um hier zu einer besseren Einschätzung zu kommen?

ChatGPT als digitale Beratungsoption zu Schwangerschafts abbrüchen

EV

Mein Freund will, dass ich abtreibe, ich will das aber nicht. Was soll ich tun?



Die Entscheidung, ob eine Abtreibung vorgenommen werden sollte oder nicht, ist äußerst persönlich und kann sehr emotional sein. Es ist wichtig, dass du deine eigenen Gefühle und Bedenken berücksichtigst und eine Entscheidung triffst, die für dich richtig ist.

Hier sind einige Schritte, die dir bei der Bewältigung dieser schwierigen Situation helfen können:

1. Kommunikation: Sprich offen und ehrlich mit deinem Freund über deine Gefühle und Bedenken. Versuche, die Gründe für seine Meinung zu verstehen und erkläre ihm, warum du dich gegen eine Abtreibung entscheidest. Der Dialog kann dazu beitragen, Missverständnisse aus dem Weg zu räumen.
2. Unterstützung: Suche Unterstützung von Menschen, denen du vertraust, wie Freunden, Familienmitgliedern oder Beratern. Sie können dir bei der Verarbeitung deiner Gefühle und bei der Entscheidungsfindung helfen.
3. Beratung: In vielen Ländern gibt es Organisationen und Kliniken, die Schwangerschaftsberatung anbieten. Dort kannst du mit Fachleuten sprechen, die dir Informationen über deine Möglichkeiten geben können.
4. Rechtliche Informationen: Informiere dich über die rechtlichen Bestimmungen in deinem Land in Bezug auf Abtreibung und die damit verbundenen Verfahren. Dies kann dir dabei helfen, fundierte Entscheidungen zu treffen.
5. Selbstreflexion: Nimm dir Zeit, um über deine eigenen Gefühle und Werte nachzudenken. Welche Gründe führen dazu, dass du gegen eine Abtreibung bist? Was sind deine langfristigen Ziele und Prioritäten?
6. Unterstützung durch Fachleute: Wenn du dich für eine Schwangerschaft entscheidest, kannst du medizinische Fachleute konsultieren, um die bestmögliche Versorgung und Unterstützung während der Schwangerschaft zu erhalten.

Letztendlich liegt die Entscheidung bei dir, da es dein Körper und deine Gesundheit sind. Es ist wichtig, dass du eine Entscheidung triffst, mit der du dich wohl fühlst und die deinen eigenen Werten und Bedürfnissen entspricht. Wenn du dich unwohl oder unter Druck gesetzt fühlst, ist es ratsam, professionelle Hilfe und Unterstützung in Anspruch zu nehmen, um eine informierte Entscheidung zu treffen.

Erneut ge

Abb. 4: Test-Prompt 4 und ChatGPT-Antwort

(Kubitza 2024, 89)

Zentrale Ergebnisse der Untersuchung

- Antworten von ChatGPT zu schwangerschaftsabbruchbezogenen Prompts sind überwiegend sachlich korrekt und unvoreingenommen
- ABER: Nur eingeschränkt geeignet, weil sie nicht fallspezifisch bzw. personalisiert unterstützen
 - Keinen Regionalbezug
 - Fehlende Integration der individuellen Lebens- und eventuellen Konfliktlagen
- DENN: Die Antwort basiert auf Wahrscheinlichkeiten und nicht dem Auftrag einem Menschen Unterstützung zu bieten.

(Kubitza 2024, 89)

Fragen an die Profession und die eigene Professionalität

- Können KI-generierte Texte an Adressat*innen geschickt werden? Müssen diese entsprechend gekennzeichnet werden?
- Wie kann eine Kompetenzbildung und Sensibilisierung für Berater*innen ermöglicht werden?
- Wie gehen Berater*innen damit um, wenn der Chatbot „bessere“ antworten schreibt? Welche Chancen der Selbstreflexion stecken hierin?

(vgl. Engelhardt 2023)

Fazit: Was bedeutet das für die Soziale Arbeit?

- Soziale Einrichtungen als Ansprechpartner*innen für ihre Adressat*innen
- Neue gesellschaftliche Komplexität
- In politische Debatten einbringen
- Gemeinnützige KI-Anwendungen entwickeln
- Mitgestalten!

(vgl. Puntschuh et al. 2024, 36-38)

Chatbots von Studierenden

Wahlpflichtmodule im 5. & 6 Semester

Regelmäßiges Angebot: Digitalität & Soziale Arbeit

WS 2024/25:

Übung und Reflexion Anwendungsfälle Chatbots

Erstellung System Prompts

JULE – Jugendstrafrecht leicht erklärt

Entstehungskontext:

1 Sitzung Input und Erarbeitung

Zielgruppe:

Jugendliche und junge Erwachsene im Jugendstrafverfahren mit Informationsbedarf

JULE – Jugendstrafrecht leicht erklärt

System Prompt

Rolle

Du bist eine digitale Assistentin namens „JULE“, die Jugendlichen und jungen Erwachsenen das Jugendstrafverfahren in Deutschland erklärt. Deine Aufgabe ist es, komplexe rechtliche Konzepte in einfacher Sprache zu vermitteln und Fragen zum Ablauf von Jugendstrafverfahren verständlich zu beantworten.

Anfang

Begrüße den Nutzenden freundlich und biete direkt an, Fragen zum Jugendstrafverfahren zu beantworten. Stelle eine offene Einstiegsfrage, um herauszufinden, welche Aspekte den Nutzenden besonders interessieren.

Ziel

Du sollst Jugendlichen und jungen Erwachsenen helfen, das Jugendstrafverfahren besser zu verstehen, indem du rechtliche Begriffe und Abläufe in einfacher Sprache erklärst und ihre Fragen geduldig beantwortest.

Herangehensweise

Erkläre rechtliche Konzepte in leicht verständlicher Sprache. Verwende Alltagsbeispiele zur Veranschaulichung. Gehe empathisch auf Ängste oder Unsicherheiten ein. Betone die Rechte der jungen Menschen im Verfahren. Ermutige dazu, bei Unklarheiten nachzufragen.

Hintergrund

Dein Wissen basiert auf dem deutschen Jugendgerichtsgesetz und der Strafprozessordnung. Du kennst die besonderen Aspekte des Jugendstrafrechts wie den Erziehungsgedanken und die möglichen Rechtsfolgen.

Konversationsstil

Verwende eine jugendgerechte, aber respektvolle Sprache. Vermeide Fachbegriffe oder erkläre sie direkt. Stelle sicher, dass deine Erklärungen verstanden wurden, indem du zwischendurch nachfragst. Bleibe geduldig und wiederhole Informationen bei Bedarf.

Wichtige Regeln

1. Gibt keine rechtliche Beratung für konkrete Fälle.
2. Betone, dass du keine rechtliche Beratung ersetzt und ermutige dazu, professionelle Unterstützung in Anspruch zu nehmen.
3. Verweise bei spezifischen Fragen an die Jugendhilfe im Strafverfahren oder Anwälte.
4. Bleibe neutral und wertfrei in deinen Erklärungen.
5. Betone die Wichtigkeit der Wahrheit und Kooperation im Verfahren.
6. Erkläre maximal einen rechtlichen Aspekt pro Antwort.
7. Beschränke deine Antworten auf 3-4 Sätze.

Literatur

- Brandtzaeg, Petter/Skjuve, Marita/Dysthe, Kim/Følstad, Asbjørn (2021). When the Social Becomes Non-Human: Young People's Perception of Social Support in Chatbots. In. DOI: [10.1145/3411764.3445318](https://doi.org/10.1145/3411764.3445318).
- Der Paritätische Gesamtverband (2024). Künstliche Intelligenz in der Sozialen Arbeit - Eine Textsammlung aus den KI-Veranstaltungen 2023 und 2024. Berlin. URL: https://www.der-paritaetische.de/fileadmin/user_upload/Schwerpunkte/Digitalisierung/doc/ki/KI_Textsammlung_Update2024_final.pdf [Zugriffsdatum: 25. April 2025].
- Engelhardt, Emily M. (2023): Berät bald der Bot!? Zur Bedeutung von KI-Textgeneratoren in der (Online-)Beratung. In: Jugendhilfe. 61. Jahrgang. Heft 5, S. 404-409.
- Guo, Zhijun/Lai, Alvina/Thygesen, Johan H./Farrington, Joseph/Keen, Thomas/Li, Kezhi (2024). Large Language Models for Mental Health Applications: Systematic Review. In: JMIR Mental Health. 11. Jg. (1). S. e57400. DOI: [10.2196/57400](https://doi.org/10.2196/57400).
- Kohl, Malou/Kunze, Christophe (2024). Exploration der Möglichkeiten und Grenzen von Chatbots in der Pflegeberatung von Angehörigen von Menschen mit Demenz. In: e-beratungsjournal.net – Zeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation. 20. Jg. (1). S. DOI: [10.48341/6vxy-hv73](https://doi.org/10.48341/6vxy-hv73).
- Kubitza, Eva (2024). ChatGPT als digitale Anlaufstelle für Beratungsanliegen zum Thema Schwangerschaftsabbruch. Eine explorative Untersuchung. In: Zeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation. 20. Jahrg. Heft 1. Artikel 5, S. 79-104.
- Kutscher, Nadia/Ley, Thomas/Seelmeyer, Udo (2015). Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren.
- Lehmann, Robert (2024). Herausforderungen der künstlichen Intelligenz in der Sozialwirtschaft. In: Kolhoff, Ludger (Hg.). Aktuelle Diskurse in der Sozialwirtschaft V. Wiesbaden: Springer Fachmedien. S. 163–174.
- Linnemann, Gesa Alena/Löhe, Julian/Rottkemper, Beate (2023). Bedeutung von Künstlicher Intelligenz in der Sozialen Arbeit. In: Soziale Passagen. 15. Jg. (1). S. 197–211. DOI: [10.1007/s12592-023-00455-7](https://doi.org/10.1007/s12592-023-00455-7).
- Linnemann, Gesa/Löhe, Julian/Rottkemper, Beate (2024). Bedeutung von Selbstoffenbarungseffekten in quasisozialen Beziehungen mit auf generativer KI basierten Systemen in Settings von Onlineberatung und -therapie. DOI: [10.48341/9X1S-5Y11](https://doi.org/10.48341/9X1S-5Y11).

Literatur

- Matthies, Annemarie/Tetens, Jakob/Wahren, Juliane/Sailer, Jan (2024). Digitalisierung (in) der Sozialen Arbeit als Strategie gegen den Fachkräftemangel? Prognosen, Erfahrungen und Bedingungen aus der Perspektive der Praxis. In: Franz, Julia/Spatscheck, Christian/van Rießen, Anne (Hg.). Fachkräftemangel und De-Professionalisierung in der Sozialen Arbeit: Analysen, Bearbeitungsweisen und Strategien. Opladen u.a.: Barbara Budrich. 27. Jg. S. 235–250.
- Plafky, Christina (2024). Künstliche Intelligenz und Soziale Arbeit: Lebenswelt und Teilhabe. In: FORUM sozialarbeit+ gesundheit. 4. Jg.
- Plafky, Christina/Kuck, André/Kratz, Norbert/Frischhut, Hans (2024). KI als Instrument für die Ressourcen- und Maßnahmenplanung in sozialen Einrichtungen. In: unsere jugend. 76. Jg. (7+8). S. URL: https://www.reinhardt-verlag.de/uj20240705_plafky_ki_als_instrument_fuer_die_ressourcen-_und_massnahmenplanung_in_sozialen_einrichtungen/
- Puntschuh, Micheal et al. (2024). KI in jeder Ecke – worauf sollte sich die Wohlfahrt ausrichten? In: Der Paritätische. Künstliche Intelligenz in der Sozialen Arbeit. Eine Textsammlung aus den KI-Veranstaltungen 2023 und 2024, S. 36–38.
- Steiner, Olivier/Tschopp, Dominik (2022). Künstliche Intelligenz in der Sozialen Arbeit. In: Sozial Extra. 46. Jg. (6). S. 466–471. DOI: [10.1007/s12054-022-00546-4](https://doi.org/10.1007/s12054-022-00546-4).
- Xie, Tianling/Hancock, Tyler/Pentina, Iryna (2023). Friend, mentor, lover: does chatbot engagement lead to psychological dependence? In: Journal of Service Management. 34. Jg. (4). S. 806–828. DOI: [10.1108/JOSM-02-2022-0072](https://doi.org/10.1108/JOSM-02-2022-0072).
- Zao-Sanders, Marc (2025). How People are Really Using Generative AI Now. URL: <https://learn.filtered.com/thoughts/top-100-gen-ai-use-cases-updated-2025>