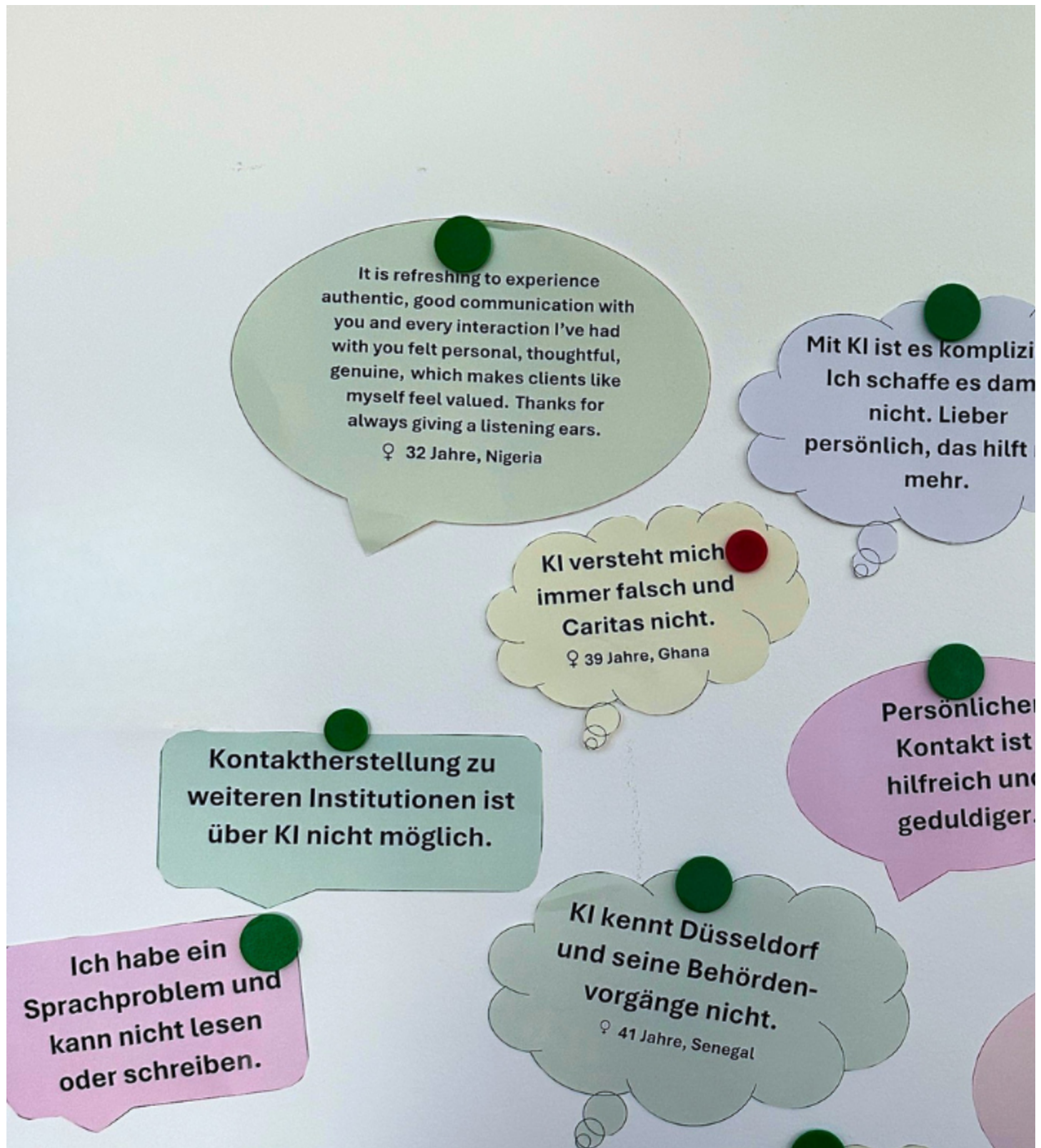
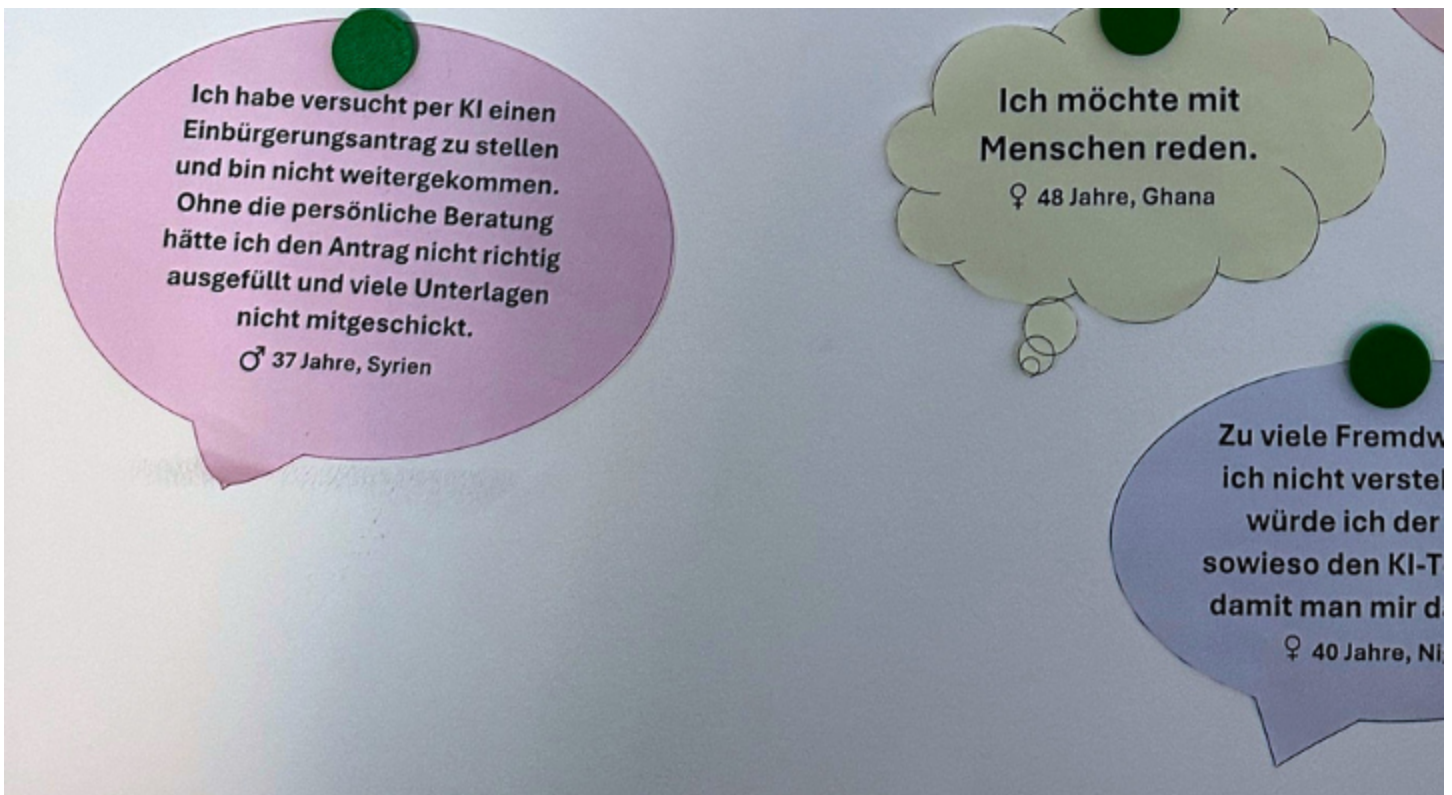


Warum Künstliche Intelligenz persönliche Beratung nicht ersetzen kann

Von Nina Louis

28. Oktober 2026, 10:13





Kann Künstliche Intelligenz (KI) Menschen dabei helfen, in Deutschland anzukommen, sich im Behördenschlang zurechtzufinden und eine neue Lebensperspektive zu entwickeln? Und könnte KI eines Tages sogar die persönliche Migrationsberatung ersetzen? Mit diesen Fragen beschäftigten sich mehr als 100 Interessierte aus Wohlfahrt, Politik, Verwaltung und Stadtgesellschaft bei einem gemeinsamen Fachtag verschiedener Düsseldorfer Träger der Jugendmigrationsdienste (JMD) und der Migrationsberatung für erwachsene Zugewanderte (MBE). Unter dem Titel „Migrationsberatung – wichtiger denn je! Warum KI unsere Beratung nicht ersetzen kann.“ beleuchteten die Teilnehmenden die Möglichkeiten moderner Technologien und die besondere Bedeutung persönlicher Beratung für gelingende Integration.

Denn der Bedarf an qualifizierter Migrationsberatung ist groß. Deutschland ist seit Jahrzehnten ein Einwanderungsland. Menschen kommen aus ganz unterschiedlichen Gründen hierher: auf der Suche nach Schutz vor Krieg und Verfolgung, für eine Ausbildung oder Arbeitsstelle, zum Studium oder um mit ihren Familien zusammenzuleben. Sie alle bringen eigene Erfahrungen, Fähigkeiten und Hoffnungen mit. Gleichzeitig stehen viele vor großen Herausforderungen: eine neue Sprache lernen, das Bildungs- und Gesundheitssystem verstehen, berufliche Perspektiven entwickeln, einen Arbeitsplatz oder eine Wohnung finden und sich in einer zunächst fremden Gesellschaft zurechtfinden.

KI kann unterstützen, aber Vertrauen und Empathie nicht ersetzen

Welche Rolle Künstliche Intelligenz dabei spielen kann, erläuterte Prof. Dr. Robert Lehmann, Professor für Soziale Arbeit an der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm. Der Wissenschaftler forscht am Institut für E-Beratung zu den Potenzialen, Risiken und ethischen Fragen des KI-Einsatzes im Sozialwesen.

Der Vortrag zeigte, welche Chancen die Technologie für die soziale Beratung bietet. KI kann beispielsweise dabei helfen, Informationen verständlich aufzubereiten, Sprachbarrieren zu überwinden, Texte zu übersetzen oder komplexe Verwaltungsverfahren zu erklären. Gerade für Menschen, die sich in einem neuen Land orientieren müssen, können solche digitalen Hilfsmittel eine wertvolle Unterstützung sein.

Gleichzeitig wurden die Grenzen der Technologie deutlich. Denn Migrationsberatung ist weit mehr als die Vermittlung von Informationen. Oft geht es um komplexe Lebenssituationen, persönliche Sorgen, Unsicherheiten und Entscheidungen mit weitreichenden Folgen. Um Menschen wirksam unterstützen zu können, müssen Beratende nicht nur verstehen, was jemand sagt, sondern auch erkennen, was unausgesprochen bleibt. Vertrauen, Empathie, kulturelle Sensibilität und das Wissen um die individuelle Lebensgeschichte sind dabei von entscheidender Bedeutung.

Hinzu kommt: KI-generierte Antworten können fehlerhaft oder veraltet sein – etwa bei aufenthaltsrechtlichen Fragen oder sozialrechtlichen Ansprüchen. Auch der Schutz sensibler persönlicher Daten stellt hohe Anforderungen. Professionelle Migrationsberatung hingegen verbindet fachliche Kompetenz mit individueller Begleitung, einer verantwortungsvollen Einschätzung der jeweiligen Situation und konkreter Unterstützung bei der Umsetzung der nächsten Schritte.[NL1]

Der Fachvortrag stieß auf großes Interesse und bot Anlass für zahlreiche Rückfragen und eine lebhafte Diskussion. Deutlich wurde: KI kann die persönliche Migrationsberatung sinnvoll ergänzen und bereichern. Die menschliche Beziehung, die für erfolgreiche Beratung so entscheidend ist, kann sie jedoch nicht ersetzen.

„Ohne Sie hätte ich das nicht geschafft!“

Wie wichtig diese persönliche Beziehung ist, zeigte sich besonders eindrucksvoll zum Abschluss des Fachtags. In einem bewegenden Interview sprach Caritas-Migrationsberaterin Birgit Baldus mit ihrer ehemaligen Klientin Hadeel Abusido über deren Weg in Deutschland.

Mit Unterstützung der Migrationsberatung gelang es Hadeel Abusido, hier Fuß zu fassen und sich eine berufliche Perspektive aufzubauen. Heute arbeitet sie als Programmiererin in einem Unternehmen und nutzt selbst täglich Künstliche Intelligenz. KI sei für sie „ein selbstverständliches Werkzeug, das aus dem Alltag nicht mehr wegzudenken ist“.

Gerade deshalb könne sie die Möglichkeiten und Grenzen der Technologie gut einschätzen. Während es in ihrem Beruf darauf ankomme, KI durch möglichst eindeutige Prompts präzise Anweisungen zu geben, gehe es in der persönlichen Beratung häufig um etwas ganz anderes: um Zwischentöne, unausgesprochene Gefühle und gegenseitiges Verstehen.

Manchmal sei sie in die Beratungsstelle gekommen, ohne überhaupt etwas sagen zu können. Birgit Baldus habe dennoch sofort verstanden, wie es ihr ging und was sie brauchte. Dieses zwischenmenschliche Verständnis könne keine KI ersetzen. Ihre Dankbarkeit für die Unterstützung brachte Hadeel Abusido mit wenigen Worten auf den Punkt: „Ohne Sie hätte ich das nicht geschafft!“

Dass diese Erfahrung kein Einzelfall ist, zeigen auch die Rückmeldungen anderer Ratsuchender. In einer Befragung der Beratungsstellen beschrieb ein 30-jähriger Mann aus Afghanistan, was für ihn den Unterschied ausmacht: „Sie kennen mich, Sie kennen meine Geschichte. Ich vertraue Ihnen.“ Eine 39-jährige Frau aus Ghana formulierte es so: „KI versteht mich immer falsch, die Caritas nicht.“ Und eine 32-jährige Frau aus Nigeria erklärte: „Durch den persönlichen Austausch mit Ihnen fühle ich mich ermutigt und wertgeschätzt. Dafür bin ich sehr dankbar.“

Diese Stimmen machen deutlich, was professionelle Migrationsberatung neben fachlicher Unterstützung leistet: Sie gibt Menschen Orientierung, stärkt ihr Selbstvertrauen und ermutigt sie, ihren eigenen Weg zu gehen.

Migrationsberatung schafft Perspektiven und stärkt Teilhabe

Die Jugendmigrationsdienste (JMD) und die Migrationsberatung für erwachsene Zugewanderte (MBE) verschiedener Träger in Düsseldorf begleiten Menschen auf ihrem Weg in ein selbstbestimmtes Leben. Sie unterstützen unter anderem bei Fragen zu Aufenthalt und Behörden, Spracherwerb, Ausbildung, Beruf, Wohnen, Familie und gesellschaftlicher Teilhabe. Dabei berücksichtigen sie die individuelle Lebenssituation der Ratsuchenden, vermitteln an weitere Fachstellen und helfen, bestehende Hürden zu überwinden. Die Angebote sind kostenlos und vertraulich. Sie leisten damit einen wichtigen Beitrag zur Integration, zum gesellschaftlichen Zusammenhalt und zu einem guten Miteinander in Düsseldorf. Der Fachtag machte deutlich: Digitale Innovationen eröffnen neue Möglichkeiten – doch gerade in einer zunehmend digitalisierten Welt bleibt persönliche Migrationsberatung unverzichtbar.

