



Der Berufsverband
für Training, Beratung
und Coaching

News
& Facts

„SUPER“ - Wenn künstliche Intelligenz an ihre Grenzen stößt

Stefan Häseli, Vizepräsident BDVT e. V.

Siri, Alexa und Google Now sind der neueste Schrei. Chatbots derweil aus der digitalen Welt nicht mehr wegzudenken und in aller Munde. Es scheint einfach hip zu sein, künstliche Intelligenz in den Alltag zu integrieren. Manchmal nehmen wir damit hilfreiche Features auf. Und ab und an möchten wir vielleicht einfach nur zeigen, dass wir auch up-to-date sind und eben keine Digital Natives.

Ob Mensch-Computer-Interaktion oder Mensch-Maschine-Freundschaft. Menschen, Schnittstellen und technisches System sollen heute immer öfter zu einem großen Ganzen verschmelzen. „SUPER“! Oder...?

Ein ganz normaler Start in den Tag im Leben einer beliebigen Person X: Früh morgens geweckt von der Termin-App, Alexa spielt die Wunschplaylist zum Duschen ab, Siri sagt uns, wie das Wetter wird. Vom Smart Home geht's zur Arbeit in die Smart Factory. Ständiger Begleiter dabei: das Smartphone. Es erkennt automatisch den Weg und rät uns, dass wir doch etwas vom Lieblingsitaliener mitnehmen könnten. Wem kommt das bekannt vor? Bestimmt vielen, zumindest in Teilen.

Stellt sich die Frage, wo bei all der Technik die menschliche Kommunikation bleibt? Auf der Strecke? Oder ersetzen Chatbots, Siri, Alexa oder Google Now als Nächstes den Dialog zwischen zwei realen Menschen?

Jein, denn künstliche Intelligenz ist zwar intelligent. Aber eben auch künstlich. Sie lernt, sie kann hören, sprechen, verstehen. Sie kann durchaus einen hohen Intelligenzquotienten aufweisen. Das hat Vorteile. Sprachsteuerung im Auto, Hotelsuche per Smartphone usw. – alles perfekt. Inhaltlich auf jeden Fall.

Doch wo bleibt die Emotion? Sie fehlt der Maschine schlichtweg, egal wie freundlich die Stimme aus dem Navi vielleicht klingen mag. Natürlich können wir dem digitalen Kundensupport sagen, dass etwas nicht funktioniert. Aber wie verärgert wir sind, kann das System nach wie vor nicht erfassen.

Künstlicher Intelligenz fehlt es an Einfühlungsvermögen. Und das ist technisch bedingt: Denn momentan handelt es sich um eine reine Vertonung der Schriftsprache. Stimmlage oder Körpersprache hingegen können die smarten Alltagsbegleiter nicht deuten.

Dabei braucht es in unserer Wort-Kommunikation genau diese Körperhaltung, Mimik, Gestik und Tonlage, um ein Bedürfnis, einen Wunsch oder ein Befinden auszudrücken. Dasselbe Wort kann zynisch, nichtssagend, lobend, oder begeistert wirken. Je nachdem, wie es ausgesprochen wird.

Eine Aussage wird unter Umständen komplett ins Gegensätzliche gekehrt, wenn wir die Feinheiten in der Stimme wahrnehmen. Dazu braucht es keine (künstliche) Intelligenz, sondern



Der Berufsverband
für Training, Beratung
und Coaching

News & Facts

Einfühlungsvermögen. Die Krux: Sehr intelligente Menschen können häufig diese Feinheiten ebenfalls nicht wahrnehmen – ähnlich den hyper-intelligenten Chatbots.

Beispiel gefällig? „SUPER“ - die Maschine erkennt Zufriedenheit bis Begeisterung und speichert das just so ab. Dabei kann das Wort „SUPER“ ebenso Enttäuschung transportieren (na super...) oder zynisch-beleidigend gemeint sein.

Beziehungen zwischen Menschen werden durch Kommunikation geprägt. Kommunikation ist beziehungsrelevant und umfasst weit mehr als nur den Austausch von Sachinformationen. Und immer dort, wo es nicht nur um einen rein sachdienlichen Hinweis geht, ist die menschliche Kommunikation durch nichts zu ersetzen. Außer wir ziehen die Beziehung zu einem Gerät ernsthaft in Betracht.

Mensch.Maschine.Freundschaft

Das BDVT-Camp 2018 findet statt am 10. und 11. Mai 2018 in Essen, im Oktogon der Zeche Zollverein.