

## KI und die Angst Ihrer MitarbeiterInnen davor:

Autor: MMMag. Bernhard Pohlhammer bp@fluxuscon.com

Sobald ich diesen Beitrag geschrieben haben werde, wird wieder irgendwo ein Artikel über Jobs erscheinen, die durch KI ersetzt werden können und dies bereitet vielen MitarbeiterInnen Angst! Und so bin ich bereits bei einem für unser menschliches Gehirn sehr relevanten Bereich.

Angst vor KI!

Chat GPT schreibt am 17.4.2023 auf meine Anfrage, die da lautet: „Angst der MitarbeiterInnen vor KI!“

Folgendes: „Es ist verständlich, dass einige Mitarbeiter Angst vor KI haben können. KI-Technologie hat in der Vergangenheit oft dazu geführt, dass Arbeitsplätze durch Automatisierung und Effizienzsteigerung wegfallen. Dies hat dazu geführt, dass einige Menschen befürchten, dass KI letztendlich ihre Arbeitsplätze ersetzen könnte.“

Es ist jedoch wichtig zu beachten, dass KI nicht notwendigerweise darauf ausgerichtet ist, menschliche Arbeit zu ersetzen, sondern vielmehr darauf abzielt, menschliche Arbeit zu ergänzen und zu verbessern. KI-Systeme können beispielsweise in der Lage sein, bestimmte Aufgaben schneller und effizienter zu erledigen als Menschen, was es den Mitarbeitern ermöglicht, sich auf anspruchsvollere Aufgaben zu konzentrieren, die menschliche Fähigkeiten wie Kreativität und Problemlösung erfordern.

Es ist auch wichtig zu betonen, dass KI-Systeme von Menschen entwickelt und trainiert werden. Daher besteht die Möglichkeit, dass Mitarbeiter direkt an der Entwicklung von KI-Systemen beteiligt sein können, was ihnen die Möglichkeit gibt, ihre Fähigkeiten und ihr Wissen zu erweitern.

Letztendlich hängt es davon ab, wie KI eingesetzt wird. Es ist wichtig, dass Unternehmen und Organisationen sicherstellen, dass KI-Systeme ethisch und verantwortungsbewusst eingesetzt werden, um sicherzustellen, dass die Mitarbeiter nicht durch die Technologie bedroht werden, sondern vielmehr davon profitieren können.“

Nun aber wieder ohne Chat GPT weiter:

Angst löst in unserem Gehirn zahlreiche und komplexe emotionale Abläufe aus, die im Gehirn durch eine Vielzahl von Faktoren ausgelöst werden. Das sympathische Nervensystem wird aktiviert und setzt Adrenalin und Cortisol frei. Diese Hormone lösen eine von mir schon öfter zitierte Reaktion aus: Kampf oder Flucht, um uns auf die Bedrohungslage vorbereitet zu sein. Die Amygdala ist, wie in anderen Blogbeiträgen von mir beschrieben, für die Verarbeitung von Emotionen zuständig und reagiert binnen ca. 50 Millisekunden auf den Angstreiz. Auch Neurotransmitter spielen bei dieser Situation eine sehr wichtige Rolle. Durch diese physiologischen Reaktionen denkt unser Gehirn eben nur in diesen sehr einfachen Bahnen. Flucht, oder Angriff eben und blendet weitere Möglichkeiten völlig aus. Wir können rein physiologisch solchen Situationen nicht ausweichen, so funktionieren wir in Angstsituationen, auch wenn dies sicherlich nicht im Sinn Ihres Unternehmens sein wird, weil das kreative Denken für das Gelingen der Arbeit so eminent wichtig ist und KI dies nur in einem eingeschränkten Spektrum

ermöglichen kann. Wird diese Angst dauerhaft eben durch zum Beispiel laufende Berichterstattungen was KI alles leistet und wen sie in Zukunft oder aktuell bedroht, bombardiert, dann hat nicht nur Ihre Mitarbeiterschaft, sondern auch das Unternehmen ein Problem. Denn dann erfolgt Arbeit nur nach Vorschrift, Krankenstände mehren sich, Fehler häufen sich, inneres Kündigung manifestiert sich, Aussichtslosigkeit macht sich breit und so entwickelt sich eine Abwärtsspirale, die individuell schon sehr gefährlich ist, aber sofern diese auch andere MitarbeiterInnen ansteckt, ein sehr hohes Risiko für Ihr Unternehmen darstellt, um es rein auf diese unternehmerische Dimension herunter zu brechen. Derartige Berichte darüber sind ansteckend und können enorme Dimensionen annehmen. Die Horrorszenarien ließen sich weiter anführen und eventuell nehme ich hier eine Entwicklung vorweg, die erst in ein paar Jahren wirklich manifest sein wird, aber gerade darum ist es so wichtig, genau jetzt daran zu denken und Strategien zu entwickeln, um einem derartigen Gau vorzubeugen.

Tatsächlich ist es wohl so, dass repetitive Aufgaben, je nach Arbeit, von KI und Robotern schon heute besser und schneller ausgeführt werden können, als von uns Menschen. Bei kreativen Aufgaben sieht die Situation schon anders aus. KI ist nur so gut, wie es gefüttert wird und kann selbst nicht schöpfen, aber extrapolieren aufgrund der Informationen, die eingegeben wurden. Dies bedeutet, dass KI sehr wohl in der Lage ist Neues zu entwickeln, weil wir eben nicht immer alle Chancen, die vorhanden sind effizient nutzen, was der KI durch Big Data durchaus gelingen kann. Wirklich Neues aber kann sie nicht erschaffen, weil dazu die Datenbasis nicht ausreicht. Hier ist der Mensch und bleibt der Mensch wichtig. Dies ergibt sich aus der reinen Logik, dass eine Maschine, die auf dem Prinzip 0 und 1 besteht, lediglich in der Lage ist logisch daraus Ergebnisse zu erzielen. Auch wenn die KI sich ja durch ihr eigenständiges Lernen gerade definiert, so kann sie nur aus dem Futter, maximal aus Big Data, Schlüsse ziehen. Komplexer wird es natürlich mit Quantencomputern, die mit mehr als nur 0 und 1 arbeiten. Trotzdem aber kann sie nur aus dem was sie gelernt hat Ergebnisse produzieren. Geistesblitze, wie das Grundmotiv der 5. Symphonie von Beethoven, ... oder Marcel Duchamps Flaschentrockner, ... sind davon ausgeschlossen. Man muss in der Trickkiste der Vergangenheit nicht auf diese außergewöhnlichen Leistungen zurückgreifen, wie ich dies gerade tat. Es reichen schon alltäglichere und eben nicht rein aus der Logik entstandene Kreativitäten, um uns Menschen sinnhaft in der Arbeitswelt zu erhalten, aber die beiden Beispiele sollen es verdeutlichen. Kreativität ist also ein Aspekt, den wir Menschen weiterhin einbringen werden, nur wird dies wahrscheinlich nicht alle ArbeitnehmerInnen in gleicher Art und Weise betreffen. Dafür gibt es aber einen weiteren Punkt, bei welchen wir enorme Vorzüge gegenüber der KI besitzen: die emotionale Komponente. Zum Beispiel die Schnittstelle zwischen Menschen, da wir Bedürfnisse haben und Maschinen, sehr wenige außer Wartung, Strom, Schutz, ... sind wir gemäß unserer ökonomischen Strukturen, diejenigen die konsumieren und so den Wirtschaftsmotor am Laufen halten. Sprich, ohne Menschen, eigentlich keine funktionierende Wirtschaft und ohne Wirtschaft keine KI. Bedürfnisse sind nur eine Komponente die uns extrem emotionale Wesen von der KI unterscheidet. So kann KI zwar recht gut erkennen, ob eine Person lügt, oder nicht, aber kann mit Ironie, oder gar Sarkasmus nicht umgehen und die Deutung von kulturellen Bedingungen, die wir Menschen immer wieder neu definieren, kann sie ebenso wenig deuten. Derer Beispiele gäbe es viele, warum der Mensch mit dem Menschen immer noch arbeiten wird, vor allem, wenn wir so vernünftig sein werden und die Kontrolle über diese Maschinen bewahren werden, was leider noch nicht ausgemacht ist.

Aber es geht mir in dem Artikel nicht nur um eine Beschreibung was KI kann, oder eben nicht, sondern was man gegen diese Angst der MitarbeiterInnen tun kann. Sicherheit ist hier die platte Antwort, die ich gleich etwas ausführen möchte.

Angst vor dem Jobverlust, der Sinnlosigkeit des eigenen Daseins, ... kann man als Unternehmen sehr wohl entgegenwirken.

1. Transparente Kommunikation zu dem Thema und überhaupt und vor allem jetzt, bevor diese teilweise noch nicht ausgeuferte Angst überhandnimmt. Verbindliche Erklärungen zur Arbeitsplatzsicherheit glaubhaft abgeben und dies positiv und nicht durch den Teufel an die Wand malen. Dies nicht nur einmal, sondern immer wieder in Gespräche einflechten lassen und eher die gute Zusammenarbeit der KI mit den Mitarbeiterschaft hervorheben. Dies natürlich nur dann, wenn die KI nicht tatsächlich MitarbeiterInnen ablösen wird.
2. Zukunftsvisionen: wie wird es in 3, 5, oder 7 und eventuell weiteren Jahren sich die Zusammenarbeit mit der KI entwickeln? Natürlich immer unter der Maßgabe, die Zukunft nicht zu kennen und eben die bereits oben genannten Stärken und Chancen der Menschheit hervor zu heben.
3. Unsicherheiten beseitigen: diese manchmal auch strukturellen Unsicherheiten durchleuchten und positiv kommunizierend beseitigen. Das weltweite Umfeld ist insbesondere jetzt mit zahlreichen Unsicherheiten behaftet, ob es die Lieferkette ist, oder die Inflation, ... da ist der interne Zusammenschluss eine Chance die sich auch in weniger unsicheren Zeiten bewähren wird und resistenter gegen Fluktuation und eben Angst wirkt.
4. WirGefühl stärken: Je klarer die Arbeitgebermarke nach Innen, wie nach Außen wirkt, desto einfacher und werden Sie sich mit Anflügen dieser so verheerenden Angst tun. Dafür braucht es eine entsprechende Strategie, klar und nachvollziehbar und Maßnahmen, die ehrlich und wertschätzend MitarbeiterInnen an sie binden. Ob bei am Job interessierten Personen, beim Onboarding, oder bei der täglichen Arbeit. Fördern Sie Ihre MitarbeiterInnen durch entsprechende Fortbildungsmaßnahmen, die nicht nur den direkten Job betreffen, sondern die Entwicklung hinsichtlich der oben genannten Unterscheidungsmerkmale zur KI in den Vordergrund stellen. Oft ist auch eine andere Organisations- und Führungskultur davon betroffen, die diesen Anforderungen entgegen kommen sollte.
5. Auf emotionale Trigger achten: Vermeiden Sie Angstpunkte (Trigger), die Angst auslösen, oder verstärken können. Dies insbesondere durch die Sprache und Wortwahl, schlicht gesamte Kommunikation (auch Metakommunikation) die ich in manchen Unternehmen und Abteilungen als nicht sonderlich förderlich vorgefunden habe. Da nur ca. 10 % einer Botschaft der eigentliche Inhalt ausmacht, sollten Sie sehr genau auch auf alle anderen bestandteile der Kommunikation achten, egal ob es sich um ein virtuelles, oder persönliches Gespräch, ... handelt. Positiv emotionale Trigger setzen, um Menschen zu loben und zu unterstützen. Als jemand, der wie ich auf neurowissenschaftlicher Basis arbeitet, ist bewusste Emotionalität ohnehin die weitaus wichtigste Komponente der Zusammenarbeit. Erinnern Sie sich an meine vielfach zitierten Aussagen, wie: „ ca. 50 Millisekunden für jede Entscheidung die wir egal in welchem Zusammenhang treffen, bevor wir diese durch das Großhirn rechtfertigen“, oder „dass unsere

Entscheidungen zu mindestens 90% emotional getroffen werden, auch im beruflichen Kontext“, ...? Wenn Sie mit Menschen so kommunizieren, dass diese sich dadurch besser fühlen, beugen Sie Angst vor und schaffen ein gutes Klima, in welchem Kreativität und ein WirGefühl stattfinden werden.

6. Externe Angst befördernde Einflüsse rechtzeitig erkennen und vorwegnehmen, oder zumindest diese so rasch wie möglich, ansprechen und diesen die emotionale Schärfe nehmen, sofern dies natürlich möglich ist.

Natürlich gäbe es noch weitere Punkte, die ich hier anführen könnte, aber dieser Artikel sollte Sie bezüglich der aktuellen Situation für das Thema sensibilisieren.

Für weitere Fragen und Anregungen freue ich mich unter: [bp@fluxuscon.com](mailto:bp@fluxuscon.com)

www.fluxuscon.com