

Mini-Szenario: Wenn das unerklärliche menschliche Ausnahmeverhalten das nächste Jobwachstum anstößt

Warum die Leute sich so oft, so viel und über Kleinigkeiten aufregen, das ist und war schon immer vielen ein Rätsel. Heute, im Jahr 2150, fragen sich das sowohl die Menschen, die sich über ihre Mitbürger wundern, als auch die Algorithmen, die versuchen, menschliches Verhalten zu erklären. In den letzten Jahren sind schließlich Mensch-Maschine-Schnittstellen zum Standard geworden und unterstützen die Menschen in allen wohlhabenden Ländern in nahezu jedem Lebensbereich. Niemand kann sich 2150 noch vorstellen, wie vor der Verarbeitung der persönlichen digitalen Assistenten überhaupt der Alltag funktioniert hat.

Aber warum heute immer noch so oft Ältere vor ihrem Home-Roboter stehen und vor sich hinmurmeln: „*Du nervst mich heute so dermaßen!*“, das bleibt für den aktuellen Stand der besten Machine-Learning-Systeme einfach unerklärlich: „Da ist der beste Algorithmus ratlos.“ Und mit diesem riesigen weißen Fleck auf der wachsenden Landkarte des Machine-Learning ist eins der größten Job-Wachstumsfelder der letzten Jahre entstanden: Das der Empathie-Interventionisten. Das sind diejenigen, die dann von den „Maschinen“ zur Hilfe gerufen werden, wenn diese sich die menschlichen Reaktionen an den Schnittstellen nicht mehr erklären können, wenn also das sogenannte „ungeklärte *humanoide* Ausnahmeverhalten“ auftritt. Und erfasst werden alle Reaktionen, weil Sensoren so günstig geworden sind und z. B. Mimik, Gestik, sprachliche Äußerungen und diverse Biosignale der Nutzer an den Schnittstellen direkt ausgewertet werden. Zumeist lässt sich dann schnell klären, woran ein Problem liegt. Da ist der nächste Schritt nicht intuitiv erkennbar oder dem Nutzer werden zu viele Entscheidungen abverlangt – all das erkennen die Schnittstellen mit Machine-Learning längst selbstständig und passen sich entsprechend an. Aber es bleiben eben weiße Flecken der maschinellen Unerklärbarkeit. Und mit denen beschäftigen sich wieder die Menschen. Ihre Aufgabe ist es, das schwer erklärbare Verhalten der Menschen den Maschinen näherzubringen und die Algorithmen und Schnittstellen entsprechend anzupassen. Und so kommt es, dass immer mehr Psychologen Zusatzausbildungen in Machine-Learning absolviert haben und auf Partys auf die Frage, was sie so machen, sagen: „*Ich? Ich bin Profi-Empath. Ich erkläre den Maschinen die Menschen.*“

humanoid: Lebensformen und Maschinen, die durch ein menschliches oder menschenähnliches Erscheinungsbild charakterisiert werden.

Aufgaben:

1. Erklären Sie, was unter dem im Text genannten „Machine-Learning-System“ verstanden wird.
2. Diskutieren Sie in diesem Zusammenhang, warum dieses System ein künftiges Job-Wachstumsfeld darstellen könnte. Finden Sie ein Beispiel aus dem Alltag.