

## Session 4: Zukunft der Interaktionsarbeit: Mit oder ohne Menschen

Organisation: Fokusgruppe 1 »Direkte Interaktion zwischen Dienstleistungsgeber und -nehmer« des Förderschwerpunktes  
»Arbeiten an und mit Menschen«

Moderation: Anil Jain, Zeppelin Universität (Projekt [AnEffLo](#))

Ablauf/Themenblöcke:

1. Einführung und Kurz-Vorstellung Praeview-Ausgabe  
»Bots & Co. – Die Zukunft der Interaktionsarbeit?« (ca. 10 Min.)
2. Margit Wehrich/Marc Jungtäubl (Projekt [UMDIA](#)):  
Kritische Reflexion zu Technik im Kontext der Interaktionsarbeit + Diskussion (ca. 20 Min.)
3. Kurt-Georg Ciesinger (Projekt [#RespectWork](#)):  
Präsentation Ergebnisse Umfrage »Bot vs. Mensch« und Interview mit Jannis Siebecke zum Thema Vertrauen in Technik (ca. 20 Min.)
4. Jürgen Reckfort (Projekt [PARCURA](#)):  
Wie muss Technik gestaltet werden? (ca. 20 Min.)
5. Abschlussdiskussion (ca. 20 Min.)

**Zusammenfassung Block »Einführung«:** Kurzvorstellung der Praeview-Ausgabe »Bots & Co«, die als Anregung zur Session diente und über folgenden Link abgerufen werden kann: [Praeview 01/2022](#)

**Zusammenfassung Block »Kritische Reflexion«:** Margit Wehrich stellte die Frage, was mit der Interaktionsarbeit geschieht, wenn Kund\*innen auf Maschinen treffen, und sie hatte darauf eine eher ernüchternde Antwort ([> Präsentation hier herunterladbar](#)): Wenn man das Konzept der Interaktionsarbeit und seine Dimensionen als Prüfsteine heranzieht, zeigt sich, dass Maschinen nicht über die entsprechenden Fähigkeiten verfügen, so dass bestenfalls „halbierte Interaktionsarbeit“ geleistet wird. Es sind nun die Kund\*innen, die dafür sorgen müssen, dass Dienstleistungen gelingen. Im Fazit wird angezweifelt, ob man hier überhaupt noch von Dienstleistungen sprechen kann und ob nicht letztendlich die Menschen in solchen Beziehungen verlernen, Kooperationsbeziehungen aufzubauen. Die Diskussion dieser „steilen Thesen“ war engagiert und erhellend.

**Zusammenfassung Block »Umfrage und Interview«:** Die ersten Ergebnisse der Befragung »Bot vs. Mensch« zeigen, dass es eine deutliche Präferenz für die Kommunikation mit Menschen gibt, allerdings mit Unterschieden je nach disziplinärem Hintergrund der Befragten (Ergebnisse unter [zeitschrift-praeview.de](#) verfügbar). Jannis Siebecke als Vertreter der Generation Z präsentierte eine Sichtweise auf Bots, die durchaus wesentlich positiver ist als im Durchschnitt der Befragungsergebnisse. Diese stark positive Sichtweise blieb nicht unwidersprochen, sodass sich eine muntere Diskussion über Vertrauen in Bots entwickelte.

**Zusammenfassung Block »Technikgestaltung«:** Technik sollte auch für Interaktionsarbeit so gestaltet sein, dass sie am Bedarf der späteren Nutzer\*innen orientiert ist. Häufig wird empfohlen, die Nutzer\*innen dazu in den Prozess der Technikgestaltung einzubinden – Stichworte: Co-Creation, Participatory Design. Aber wird damit tatsächlich die Bedarfsorientierung sichergestellt? Wird das nicht letztlich über den „freien Markt“ geregelt? Anhand von aktuellen (Video-)Beispielen aus dem Bereich Künstlicher Intelligenz und Humanoider Robotik im Kontext der Interaktionsarbeit plädierte Jürgen Reckfort dafür, diese Technikentwicklung eben nicht dem freien Spiel (globalisierter) Märkte zu überlassen. Vielmehr wurde (unter Verweis auf die Diskussion über die [KI-Leitsätze von Asilomar](#)) auf die Notwendigkeit eines gesamtgesellschaftlichen Diskurses hierüber sowie intensiver interdisziplinärer Forschung und Zusammenarbeit hingewiesen.

**Zusammenfassung Block »Abschlussdiskussion«:** Die Abschlussdiskussion erfolgte unter dem Blickwinkel der Chancen und vor allem der Risiken von KI/intelligenten Maschinen gerade im Kontext der Interaktionsarbeit. Ein zentrales Fazit war, dass dieses Feld nicht alleine Techniker\*innen überlassen werden darf, sondern Ko-Kreation hier zwingend ist und andere Disziplinen (wie Sozialwissenschaften und Psychologie etc.) nicht erst im Nachhinein (wenn die Entwicklungen weitgehend abgeschlossen sind), sondern von Beginn an zu beteiligen sind. Forschungsprogramme, die diese Erfordernisse adressieren, wären wünschenswert.

