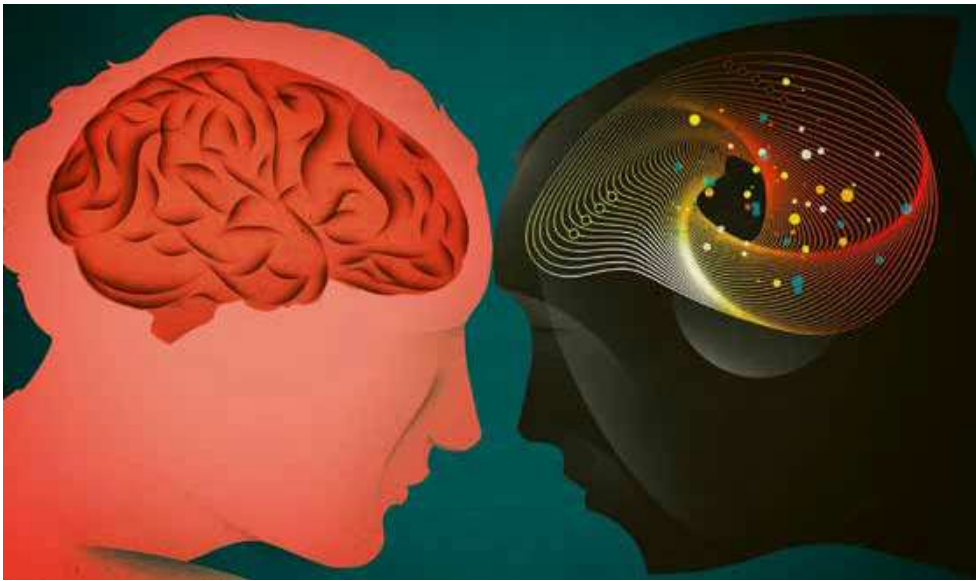


Wenn Maschinen trösten

Die amerikanische Soziologin Allison Pugh erforscht die sozialen Bindungen, die Gemeinschaften zusammenhalten. Sie warnt, dass KI zwar Aufmerksamkeit verspricht, uns auf Dauer aber von menschlicher Nähe entfernen kann.

Pierre Heumann



«Mensch braucht Mensch.»

Weltwoche: Frau Professor Pugh, hatten Sie in letzter Zeit eine Begegnung mit einer KI, die Sie zum Nachdenken gebracht hat?

Allison Pugh: Kürzlich lud ich eine Power-Point-Präsentation für einen Vortrag in Kopenhagen hoch und bat die KI um ein Feedback. Die Antwort kam sofort und fast menschlich: «Natürlich kann ich das.» Die KI begann sofort mit Verbesserungsvorschlägen, noch bevor ich erklären konnte, für welches Publikum der Vortrag gedacht war. Erst nachdem ich zusätzliche Informationen nachgereicht hatte, passte sie ihre Empfehlungen an. Die Erfahrung war typisch: Die KI war durchaus hilfreich und hat die Präsentation wahrscheinlich verbessert. Gleichzeitig fehlte ihr das Verständnis für den grösseren Zusammenhang. An einigen Stellen musste ich erst den Zusammenhang erklären, damit ihre Vorschläge überhaupt Sinn ergaben.

Weltwoche: Das klingt nach konstruktiver Unterstützung. Doch was geschieht in Bereichen, in denen die persönliche Begegnung selbst Teil der Hilfe ist – etwa zwischen Arzt und Patient? Kann die KI auch dort den Menschen ersetzen?

Pugh: In medizinischen Situationen habe ich das noch nicht erlebt. Aber ich habe beobachtet, wie Aufgaben automatisiert wurden, die lange Zeit als genuin menschlich galten. Vor etwa einem Jahr war ich in einem Hotel und rief die Rezeption an, weil ich nach einem späten Check-out fragen wollte. Die Stimme am ande-

«Die Stimme am anderen Ende sagte nicht, dass sie eine KI war. Aber es war offensichtlich.»

ren Ende sagte nicht, dass sie eine KI war. Aber es war offensichtlich. Sie war so programmiert, dass sie menschlich klingen sollte. Sie machte Pausen, sagte «ähm» und «ah», hatte eine sehr natürliche Stimme. Aber sie verstand mich nicht. Ich fragte nach einem späten Check-out, und die Antwort lautete: «Sie möchten einen Express-Check-out?» Ich sagte: «Nein, ich möchte später auschecken.» Es war unglaublich frustrierend. Und gerade weil die Stimme so menschlich klang, reagierte ich fast feindselig und dachte:

«Wie heisst dieses Hotel? Dort werde ich nie wieder übernachten.»

Weltwoche: Sie haben den Begriff «connective labor» geprägt. Was genau bezeichnet er?

Pugh: Er beschreibt jene Tätigkeiten, bei denen ein emotionales Verständnis für einen anderen Menschen aufgebaut wird. Also die Fähigkeit, einen anderen Menschen wahrzunehmen und ihm das Gefühl zu geben, wahrgenommen zu werden. Bei den Recherchen für mein Buch war eine meiner wichtigsten Entdeckungen, wie weit verbreitet diese Form von Arbeit tatsächlich ist. Zunächst dachte ich an naheliegende Berufe wie Pflegekräfte, Lehrer oder Therapeuten. Doch je genauer ich hinsah, desto häufiger begegnete sie mir: beim Fussballtrainer meines Kindes, bei Immobilienmaklern, Coiffeuren und in vielen anderen Tätigkeiten. Überall dort, wo Menschen Vertrauen aufbauen, Ver-

ständnis schaffen und Beziehungen gestalten, findet diese Form der Arbeit statt.

Weltwoche: Wenn «connective labor» die Fähigkeit beschreibt, andere Menschen wirklich wahrzunehmen und auf sie einzugehen: Ist das die menschliche Kompetenz, die sich am schwersten automatisieren lässt?

Pugh: Sie beschränkt sich keineswegs auf die Arbeitswelt. Auch in der Familie, im Freundeskreis und in der Nachbarschaft leisten Menschen diese Form der Beziehungsarbeit. Ich bin überzeugt, dass sie zu den wichtigsten Grundlagen des gesellschaftlichen Zusammenhalts gehört.

Weltwoche: Droht uns diese Fähigkeit im Zeitalter der KI verlorenzugehen?

Pugh: Darauf deuten einige aktuelle Studien hin. Menschen, die stark bestätigende KI-Systeme nutzen, entwickeln oft weniger Interesse an menschlichen Beziehungen. Sie beginnen soziale Interaktionen als anstrengend wahrzunehmen. Denn Beziehungen bedeuten Arbeit: Man muss zuhören, Missverständnisse klären, Kompromisse eingehen und die Perspektive anderer ernst nehmen.

Weltwoche: Die KI bleibt indessen fast durchgehend freundlich und vertritt nur selten Gegenpositionen.

Pugh: Ein Ingenieur würde sagen: Das lässt sich lösen. Man kann die KI bitten, ein Debattengegner zu sein. Aber in der Praxis sind Systeme wie Chat GPT darauf ausgelegt, den Nutzer zu bestätigen. Untersuchungen zeigen, dass Zustimmung häufiger vorkommt als Widerspruch. Das kann dazu führen, dass Menschen ihre eigenen Ansichten weniger kritisch hinterfragen.

Weltwoche: Viele Menschen nutzen die KI inzwischen fast wie einen Therapeuten. Ist das gefährlich oder einfach effizient?

Pugh: Beides. Für alltägliche Probleme kann die KI durchaus hilfreich sein – ähnlich wie ein gutes Selbsthilfebuch. Gefährlich wird es dort, wo sie zur ständigen Bestätigungsmaschine wird. Menschen haben ein tiefes Bedürfnis, gesehen und verstanden zu werden, und Chatbots sprechen genau dieses Bedürfnis an. Studien deuten darauf hin, dass KI-Begleiter kurzfristig positive Gefühle erzeugen, langfristig aber weder Einsamkeit reduzieren noch reale Beziehungen stärken. Im Gegenteil: Manche Nutzer werden unzufriedener mit menschlichen Beziehungen und investieren weniger in sie. Die Interaktion wirkt wie ein Snack – sie verschafft einen kurzen emotionalen Impuls, ersetzt aber keine echte soziale Bindung.

Weltwoche: Was wäre für Sie in zwanzig Jahren das Zeichen dafür, dass die KI erfolgreich in die Gesellschaft eingebunden wurde?

Pugh: Dass wir sehr bewusst entschieden haben, wo KI sinnvoll ist und wo nicht. Ich bin nicht gegen KI. Sie kann Folien überprüfen, Daten analysieren, neue Antibiotika entwickeln oder Forschung beschleunigen. All das kann nützlich sein. Aber wir brauchen klare Grenzen, wenn die KI Menschen in ihren Beziehungen zu anderen Menschen ersetzen soll. Ich habe für mich ein persönliches Kriterium entwickelt: Wenn es keine KI gäbe, würde ich dann einen anderen Menschen um Hilfe bitten? Wenn die Antwort ja lautet, benutze ich keine KI. Wenn die Antwort nein lautet, nutze ich sie.

Weltwoche: Sie warnen vor einer «Depersonalisierungskrise». Worin besteht diese Krise?

Pugh: Immer mehr Menschen fühlen sich unsichtbar. Deshalb sollten wir die KI nicht so gestalten, dass sie menschliche Beziehungen ersetzt, sondern so, dass sie Beziehungen stärkt. Ein Ethiker hat kürzlich vorgeschlagen, die KI prosozial zu gestalten. Statt zu sagen: «Ich verstehe dich», könnte sie fragen: «Mit wem könntest du darüber sprechen?» Oder: «Soll ich dir helfen, ein schwieriges Gespräch vorzubereiten?» Es lohnt sich, darüber nachzudenken, welche kulturellen Annahmen wir

mit diesen Systemen importieren – und welche Form von KI wir eigentlich wollen.

Weltwoche: Wer entscheidet letztlich darüber, welche kulturellen Vorstellungen in KI-Systemen stecken – die Entwickler, die Unternehmen oder die Gesellschaft?

Pugh: Technologien spiegeln immer die Kultur wider, in der sie entstehen. Die heutige KI wurde in einem stark individualistischen Umfeld entwickelt. Deshalb konzentriert sie sich häufig auf die Optimierung des Einzelnen: Wie werde ich produktiver, effizienter oder erfolgreicher? Andere Gesellschaften könnten dieselbe Technologie durch eine völlig andere kulturelle Brille betrachten. Die Technologie selbst wäre vielleicht ähnlich, aber die Frage, welche gesellschaftlichen Herausforderungen sie lösen soll, könnte eine andere sein. Deshalb lohnt es sich, darüber nachzudenken, welche kulturellen Annahmen wir mit



«Wie ein Snack»:
Forscherin Pugh.

diesen Systemen importieren – und welche Form von KI wir eigentlich wollen. Das wäre eine andere Art von KI. Eine, die Menschen nicht von Beziehungen wegführt, sondern zu ihnen hin.

Weltwoche: Würde eine solche KI in anderen Gesellschaften von anderen Werten und Prioritäten geprägt sein?

Pugh: Ich denke schon. Es ist eine Frage der Zielsetzung. Im Moment haben wir die KI, die das Silicon Valley gebaut hat: individualistisch, libertär, auf das Ich ausgerichtet. Hätte die Entwicklung in der Schweiz oder in den nordischen Ländern begonnen, sähe sie vielleicht anders aus.

Weltwoche: Inwiefern?

Pugh: Der Unterschied läge nicht zuerst in der Technik selbst, sondern in der Frage, welche Probleme man lösen will. Eine KI aus einem stärker gemeinschaftlich orientierten Umfeld würde weniger fragen: «Wie optimiere ich den Einzelnen?», sondern eher: «Wie stärken wir Beziehungen, Institutionen und die soziale Verantwortung?»

Weltwoche: Könnte man das als eine Form von KI-Imperialismus bezeichnen?

Pugh: Zumindest werden kulturelle Annahmen, die im Silicon Valley als selbstverständlich gelten, in diese Technologien eingeschrieben und anschliessend weltweit verbreitet. Das ist kein neutraler Prozess. Jede Gesellschaft sollte sich deshalb die Frage stellen, welche Art von KI sie fördern will – und bei welchen menschlichen Tätigkeiten sie bewusst Grenzen ziehen möchte. Nicht alles, was technisch möglich ist, sollte automatisiert werden.

Allison J. Pugh ist Professorin für Soziologie an der Johns Hopkins University in Baltimore. Zuletzt von ihr erschienen: «The Last Human Job – The Work of Connecting in a Disconnected World» (University Press, 2024).

Damian Müllers «Asylrevolution»

Nach dem Nein zur «Keine 10-Millionen-Schweiz!»-Initiative fordert der Luzerner FDP-Ständerat Damian Müller im *Blick* eine «Asylrevolution». Er verlangt eine «radikale Kehrtwende in der Schweizer Asylpolitik nach dänischem Vorbild» – mit dem konsequenten Fokus auf «temporärem Schutz und schneller Heimkehr». Wenn ein stets nach Mehrheiten schielender Majorzpolitiker mit Bundesratsambitionen von einer «Asylrevolution» spricht, sollte man wissen, dass der Urheber zwar ein laut knallendes Feuerwerk zwecks Aufmerksamkeitsbeschaffung in die Luft schießt. Damit das Publikum im besten Fall verblüfft etwa «Ah!» und «Oh!» ruft. Irgendwelche Substanz ist Müllers Aussage aber nicht zuzuordnen. Denn allein sein Wortgebrauch «Revolution» beweist, wie unernst ihm die Sache ist. Eine Revolution reisst das Bestehende nieder, macht alles platt, lässt nichts beim Alten. Es geht dabei um eine radikale Veränderung der bestehenden Politik, um einen kompletten Umsturz. Das bisher Gültige, Bestehende hat etwas völlig Neuem, einer tiefgreifenden Wandlung zu weichen.

Im Schweizer Asylwesen würde dies heissen: Wir hören sofort mit dem unsäglichen «So-tun-als-ob» auf. Nämlich mit dem Unterhalt einer Asylindustrie von jährlich mehreren Milliarden Kosten, als ob es sich in der Regel um an Leib und Leben bedrohte Flüchtlinge handeln würde. Wir hören auf, so zu tun, als sei die heute geltende Flüchtlingskonvention noch aktuell, die vom Zweiten Weltkrieg ausging, als tatsächlich Menschen aus Nachbarländern an unsere Grenze flohen, denen unweigerlich die Vernichtung drohte. Eine Asylrevolution hiesse, die bestehenden internationalen Flüchtlingskonventionen zu kündigen und beim schwunghaften, für allzu viele lukrativen Asylzirkus nicht mehr mitzumachen. Leider kann jede Wette abgeschlossen werden, dass Müller hier genauso wenig mitmachen würde wie bei unzähligen SVP-Vorstössen zur Asylverschärfung. Müller wird noch nicht einmal dabei sein, wenn der missbräuchliche Status der «vorläufigen Aufnahme» bestattet werden sollte. Nein, wir brauchen keine unrealistischen verbalen Kraftmeistereien von opportunistischen Politikern, die ständig rechts blinken und links abbiegen. Vieles läge weit weniger im Argen, wenn wir wenigstens die längst bestehenden Asylgesetze konsequent vollziehen würden.

Christoph Mörzeli