

# Wie Chatbots in das Mitarbeitertraining passen

Die Nutzung von Künstlicher Intelligenz dringt immer weiter in die Personalarbeit vor. Mitunter ist ihr Einsatz dort hilfreich. Umstritten ist jedoch, ob Chat- oder Voicebots auch im Coaching einen Nutzen bringen.

**Rainer Spies**

„Wir sollten es lassen.“ Das Urteil der Informatikerin Stephanie Borgert zum Einsatz von Chat- oder Voicebots im Coaching oder in therapienahen Bereichen könnte nicht drastischer ausfallen. Komplexe, unidirektionale Kommunikation sei kein im mathematischen Sinn wohldefiniertes Problem, sie könne daher durch smarte Software nicht sinnvoll abgebildet werden, so ihr Argument. Borgert geht mit dem geradezu inflationär gebrauchten Begriff Künstliche Intelligenz (KI) hart ins Gericht und schlägt vor, stattdessen von maschinellem Lernen zu sprechen. Intelligenz sei allein dem Menschen vorbehalten. „Wenn wir aber über Maschinen sprechen, sollten wir Begriffe wie Emotion, Gefühle, Empathie oder Wertschätzung nicht verwenden“, findet Borgert. Dazu seien Maschinen und damit auch Bots, die zwar erkennen, nicht aber verstehen oder nachempfinden könnten, nicht in der Lage. In einer Kommunikation den Kontext wechseln oder im Gespräch auf eine Metaebene gehen könnten Bots ebenfalls nicht. Das aber sei im Coaching und in therapienahen Feldern essenziell, meint Borgert.

Die Informatikerin hat verschiedene Bots ausprobiert und zeigt sich über deren Fähigkeiten enttäuscht. Borgert spricht von „Gequatsche“, langatmigen Sequenzen und „Gesprächsführung auf Kindergartenniveau“. Bei ihren Tests ist sie auf ein Paradoxon gestoßen. Je stärker die Bots Kommunikation anhand von Trainingsdaten selbst maschinell erlernt haben, ihnen die Gesprächsführung also nicht regelbasiert beigebracht wurde, umso sinnfreier können die Reaktionen auf die Anliegen der Nutzer ausfallen.

In Unternehmen, die KI anwenden, und bei den Herstellern von Bots schätzt man das Potenzial der Technologie freilich etwas anders ein als Borgert. Verschwiegen wird dabei nicht, dass Lösungen ihre Grenzen haben. Zu den Stärken

von Bots im Coaching gehört die Flexibilität bei der Lerntransfersicherung. Sie ist via App zeitlich und örtlich nicht so eingeschränkt wie das herkömmliche Telefon-Follow-up, das in Unternehmen nach einem Training durchgeführt wird. Erste Tests kommen auch zu dem Schluss, dass der Bot aufgrund der erhöhten psychologischen Sicherheit eine offener Reflexionshaltung seitens der Mitarbeiter bewirkt.

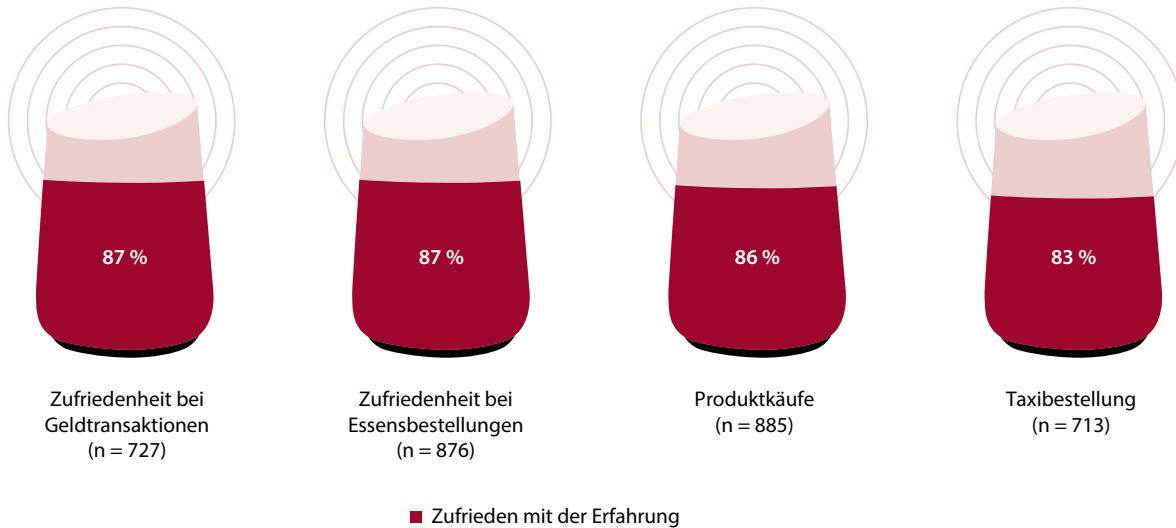
Für Torsten Hardieß, Gründer des Start-ups AI Coaching, ist das eine Steilvorlage. „Es gibt Studien, die zeigen, dass Menschen nach einer Testphase lieber Kontakt mit einem Bot haben möchten als mit einem realen Coach“, sagt er. Sein Unternehmen möchte Voicebots auf den Markt bringen, um Hilfe zur Selbsthilfe anzubieten. Die Anwendungen sollen Manager bei Themen wie Führung oder Agiles Mindset zur Selbstreflexion und zu Veränderungen anregen. Eine Sparkasse habe bereits Interesse an der Anwendung gezeigt. „Der Lernprozess bleibt in der Hand des Coaches, er muss selbst

## Kompakt

- Personal- und Fachexperten sollten vor einem Einsatz die Qualität von Chat- oder Voicebots für das Coaching oder die Weiterbildung überprüfen.
- Nach einem Test der Anwendungen sind die Mitarbeiter nach ihren Erfahrungen und dem Nutzen der Tools zu befragen.
- Personaler müssen sich mit dem Thema Künstliche Intelligenz auseinandersetzen und anbieterunabhängig eigene Expertise aufbauen.

## Nutzerzufriedenheit mit Sprachassistenten in verschiedenen Einsatzbereichen

Zufriedenheitsgrad der Nutzer, die die folgenden Aktivitäten regelmäßig oder mehrmals nutzen



Quelle: Studie „Conversational Commerce“, Capgemini, 2017; n = 2.558 Nutzer in den USA, Großbritannien, Frankreich und Deutschland

Lösungen entwickeln und anwenden“, erklärt Hardieß. Auch im nicht durch IT gestützten Coaching rege der Coach schließlich allein dazu an, Lösungen selbst zu erarbeiten. Wichtig sei allerdings, die Erwartungen der Nutzer zu steuern und sie auf die Grenzen von Chat- und Voicebots hinzuweisen. „Bots sind nur für diejenigen geeignet, die sich mit sich selbst beschäftigen wollen. Auf Fragen, die nichts mit dem Thema zu tun haben, kann ein Bot nicht angemessen reagieren“, warnt Hardieß. Das Tool soll dem User passgenaue, die Selbstreflexion steuernde Antworten auf seine Fragen geben, die es zuvor richtig erkannt haben muss.

Dabei kommt es laut Hardieß auf die Qualität der Algorithmen an. Der Bot müsse kontextspezifisch und auf typische Dialogverläufe hin trainiert werden. Selbst lernen kann die Anwendung nicht, weil es sich um regelbasierte KI handelt, die auf der Basis der Analyse von echten und Trainingsdialogen aufgesetzt und immer wieder nachgebessert wird. Dazu sind möglichst viele kontextrelevante Dialogdaten notwendig. Je begrenzter das Themengebiet, umso eher ist es möglich, den Bot passgenau zu trainieren. Das aber geht zulasten der Zielsetzung, eine möglichst große Menge an Trainingsdaten zu sammeln und auszuwerten. Für Informatikerin Borgert ist die fehlende Datenbasis ein Grund dafür, dass Chatbots nicht adäquat auf die User eingehen.

Ein weiteres Problem ist das Potenzial an Diskriminierung, das KI innewohnt. Werden Spracherkennungssysteme mit Daten von bestimmten Trainingsprobanden gefüttert,

dann sind die Systeme im Realbetrieb auch nur für diese Gruppe repräsentativ. Dies führt im Coaching nur zu unpassenden oder sinnfreien Antworten des Bots. In anderen Fällen kann Spracherkennung, die nicht repräsentativ ist, aber sogar gefährliche Empfehlungen nach sich ziehen oder Benachteiligungen zur Folge haben.

### Wenn KI Vorurteile hat

Kritik sieht sich diesbezüglich das Tool Precire Jobfit ausgesetzt, das auch in Banken verwendet wird. „Alle Spracherkennungssysteme haben einen Bias in dem Sinne, dass sie nicht mit allen Sprachen gleich gut zurechtkommen“, erklärt Martin Kersting, Professor und Eignungsdiagnostiker an der Universität Gießen. Das Beispiel Google zeige nicht nur, dass die Spracherkennungsrate bei Dialekten abnehme. Auch weibliche Sprecherinnen und Personen mit einem Migrationshintergrund erkennt das System weniger akkurat. Kersting bemängelt unter anderem, dass Precire das Thema der Datenqualität nicht ausreichend thematisiere und das Produkt überhastet sowie zu wenig erforscht auf den Markt gebracht habe. ■

### Autor



Rainer Spies

ist freier Journalist in Lübeck. Er ist spezialisiert auf die Themen Personal und Weiterbildung.