



# Wie können Gewerkschaften künstliche Intelligenz zum Aufbau von Macht nutzen?

Frances Flanagan und Michael Walker (*Discipline of Work and Organisational Studies, University of Sydney, Australien*)

November 2021

Es ist keine Neuigkeit, dass die meisten Anwendungen von künstlicher Intelligenz (KI) am Arbeitsplatz die Macht des Arbeitgebers stärken. Als Technologie, die am Arbeitsplatz überwiegend von Arbeitgebern und nicht von Beschäftigten eingesetzt wird, ist die Fähigkeit der KI, durch Überwachung, algorithmisches Management, Deskilling und Verdrängung die Macht der Beschäftigten zu untergraben, weithin anerkannt. Aber ist KI, eine Technologie, bei der es darum geht, die Verbindung zwischen menschlichem Urteilsvermögen und analytischen Prozessen aufzulösen, von Natur aus unvereinbar mit dem Aufbau von Arbeitnehmermacht? Könnten KI-Technologien, die im Kontext des Kundendienstes entwickelt wurden, als Instrumente der Solidarität und des Aktivismus neu konzipiert und nachgerüstet werden?

[In unserem Artikel](#) haben wir versucht, diese Fragen zu beantworten, indem wir untersucht haben, wie zwei Arbeitnehmerorganisationen, die in den USA ansässige [Organization United for Respect](#) (OUR) und die in Australien ansässige [United Workers Union](#) (UWU), einen KI-gestützten Chatbot bei ihrer Organisingarbeit eingesetzt haben. Die App, [WorkIt](#), wurde ursprünglich von OUR entwickelt, um eine Belegschaft von mehr als einer Million Arbeitnehmer\*innen zu organisieren, ohne weder über den institutionellen Rückhalt einer formellen Gewerkschaft noch über Rechte zum Betreten des Arbeitsplatzes zu verfügen. Anschließend wurde sie von der UWU in Australien für Kasinos, häusliche Pflege und das Gastgewerbe entwickelt. Der Chatbot beantwortete die textbasierten Fragen der Beschäftigten zu ihren Rechten automatisch über ihre mobilen Endgeräte und nutzte dabei Funktionen zur Erkennung natürlicher Sprache. Fragen, die der Chatbot nicht mit einer akzeptablen Sicherheit beantworten konnte, wurden an eine\*n Mitarbeiter\*in weitergeleitet und die Antworten in das „Gehirn“ des Chatbots zurückgespeist wurden, um dessen Fähigkeit zu erhöhen, ähnliche Fragen in Zukunft automatisch zu beantworten.

Drei Schlüsselaspekte waren für Gewerkschaften, die über den Einsatz von KI zum Aufbau von Macht nachdenken, besonders wichtig:

### **1. Es ist von wesentlicher Bedeutung, dass die Technologie so umgestaltet wird, dass sie ein Organising- und kein Dienstleistungsethos widerspiegelt**

Die Standardversionen von IBM Watson wurden für kommerzielle Zwecke entwickelt, wobei davon ausgegangen wurde, dass die Unternehmen es nutzen würden, um die Interaktion zwischen Menschen bei Dienstleistungstransaktionen so weit wie möglich zu „rationalisieren“ und zu reduzieren. Im Rahmen des Organisingmodells haben die Gewerkschaften jedoch eine andere Art von Beziehung zu ihren Mitgliedern. Sie wollen sie bei der kollektiven Machtausübung an ihren Arbeitsplätzen einbinden und unterstützen, was bedeutet, dass sie die Technologie nutzen, um Gespräche mit den Mitgliedern anzustoßen und diese zu bereichern, anstatt sie so schnell wie möglich zu beenden. Um sicherzustellen, dass die App diese Philosophie unterstützt, hat UWU den Chatbot grundlegend umgestaltet. Anstelle des ursprünglichen Ansatzes, Informationen zu liefern, wurde die Programmierung des Chatbots geändert. Die Informationen wurden den Mitgliedern nach wie vor auf nützliche Weise zur Verfügung gestellt, aber sie wurden so gestaltet, dass sie die Tatsache widerspiegeln, dass die Arbeitsregeln und die Art und Weise, wie sie angewendet werden, immer mit Fragen der Macht am Arbeitsplatz verbunden sind. Dieser Ansatz war wegweisend für künftiges Organising.

### **2. Einbindung der Beschäftigten in den Gestaltungsprozess**

Der Prozess der Entwicklung des „Gehirns“ des Chatbots, so dass er befähigende Antworten auf Fragen geben kann, erfordert eine Menge Arbeit im Hintergrund. Ursprünglich hatte die Gewerkschaft diese Arbeit als eine einzige Aufgabe konzipiert. Später erkannte sie aber, dass es viel besser war, die Arbeit in zwei Aspekte/ Rollen aufzuteilen: „Experten“, die Delegierte im Unternehmen sind und Fragen inhaltlich beantworten, und „Administratoren“, die Gewerkschaftsfunktionäre sind und die technische Arbeit der Vorbereitung der Informationen für den Chatbot übernehmen. Diese Aufteilung im Backend wirkte sich positiv auf die Beschäftigten an beiden Enden des Chatbots aus und führte zu neuen Führungskräften, die sich bei ihrem Aktivismus in einem digitalen Umfeld wohlfühlten.

### **3. KI kann den Gewerkschaften helfen, Arbeitsplätze zu kartieren, insbesondere in schwer zu organisierenden Branchen**

Der Wert des Chatbots lag nicht nur in der Beantwortung von Fragen, sondern vielmehr in einem Mechanismus, der den Organisier\*innen half, besser zu verstehen, wer an den Arbeitsplätzen Fragen stellt und welches die Hauptprobleme der Beschäftigten sind. Die Möglichkeit, Probleme auf diese Weise zu erfassen, half den Organisier\*innen bei der Vorbereitung ihrer Begegnungen in den Unternehmen. Sie waren außerdem sehr wertvoll in Branchen, in denen die Beschäftigten keinen physischen Arbeitsplatz hatten, wie z. B. in der häuslichen Pflege, und ermöglichten es der Gewerkschaft, Themen aufzugreifen und zu organisieren, die andernfalls vielleicht nicht zu erkennen gewesen wären. Ein UWU-Funktionär meinte dazu:

*Es verändert die Fähigkeit, über die App und das Webportal Online-Gespräche zum Thema Organising zu führen. Es geht um die Möglichkeit, Themen, Aktivisten und potenzielle Führungspersönlichkeiten online durch die Art der eingehenden Fragen auf eine wirklich rationalisierte Weise zu identifizieren.*

Insgesamt scheinen die Gewerkschaften potenzielle Vorteile aus dem Einsatz von KI zu ziehen, allerdings nur dann, wenn sie bereit sind, diese bewusst im Sinne einer Organisingphilosophie umzugestalten und sie als zusätzliches Instrument für das Organising von Menschen zu betrachten, anstatt sie als Kosten- oder Arbeitseinsparungsmaßnahme zu sehen.