

Onmenselijke AI: hang persoonlijk contact niet aan ICT-wilgen

30 november 2021



Toch rijst telkens weer de vraag of dat in de praktijk altijd wel echt zo is. Gaat er geen relevante informatie verloren tijdens het digitale contact? Trekt AI wel de juiste conclusies? Gebruikt een bepaalde groep mensen, bijvoorbeeld ouderen of mensen met taalproblemen, deze vorm in de praktijk niet? En komen er daardoor niet verborgen kosten die de beoogde ICT-winst te niet doen? Dat laatste is heel bedenkelijk voor de gezondheidszorg en public health.

Ontmenselijking overall

Het bankkantoor in de buurt weg en vervolgens worstelen met allerlei onduidelijke websites, uitzonderingen en regels voor bancaire zaken waar vroeger een begrijpende medewerker meteen raad wist. Vraag tegenwoordig maar eens online een lening aan. Je komt zo wat nergens er niet meer in zonder QR-code, digitale vingerafdruk of gezichtsherkenning. Een health-app blijft adviezen geven die net niet bij jou passen.

De chatrobot op een website snapt jouw vraag niet en trekt vreemde conclusies. Tijdens videoconferencing of [online consult](#) worden de lichaamstaal en het onderbuikgevoel gemist met alle gevolgen van dien. De digitale huisarts of assistente als keuzemenu laat patiënten afhaken - patiënten die de professional regelmatig ook niet meer goed persoonlijk kent.

Beoordeling door AI

Aanvragen of sollicitaties worden afgekeurd door AI-algoritmen die jou als mens in de eigen situatie en kansen of mogelijkheden niet zien. Pakketbezorgers zijn al verdwenen voordat de bel goed en wel is stilgevallen. Moet je maar een deurbeltelefoon nemen als je op zolder zit.

AI dit soort problemen doen zich zowel voor in de persoonlijke / privésfeer als in de publieke ruimte. Van het gesprek met collega's, kletsen bij het koffieapparaat en interactief vergaderen tot een bezoek aan winkels, bioscopen, parkeergarages, restaurants en wachtkamers of poliklinieken. Waar wordt er nog echt naar jou geluisterd?

Natuurlijk blijft het handig als je allemaal zelf de goede weg in ICT- & AI-land kunt vinden. Maar zodra het boven de pet gaat, wordt het ongemakkelijk tot zelfs mensonvriendelijk.

Sociale smeerolie blijft onmisbaar

Een belangrijke implementatiemissie bij het invoeren van slimme ICT- en AI betreft het onbedoeld veranderen van broodnodige sociale omgangsvormen. Ieder voor zich. Zij die aarzelen en de te behoedzame mensen worden tijdens digitale contacten vaak gemist. Mensen die stuntelen met ICT of zich niet kunnen redden uit ongemakkelijke situaties, vallen al snel uit de boot. Te vaak niet herkend of opgepakt.

Emoties worden steeds meer uitgebannen. Of je moet daar de haatmails en -tweets of online scheldpartijen toe rekenen. - bovendien dikwijls ook nog anoniem zodat de daders niet op hun gedrag kunnen worden aangesproken. Emoties vanachter het beeldscherm of toetsenbord pakt de communicatiegroep in kwestie regelmatig niet goed op. Wel als je fysiek bij elkaar zit.

Een ander punt vormt het uitvoeren van meerdere activiteiten tijdens digitale communicatiemomenten. Nog even wat e-mails of een Whatsappje lezen c.q. versturen. De discipline en concentratie nemen door deze multitasking flink af. Vroeger werd dat nog als niet gepast gezien bij het menselijk contact. Nu is dat eerder de regel dan uitzondering. Het 'communiceer ook solo' moet net als in het verkeer weer terug.

Kortom, de sociale smeerolie in de vorm van fysiek persoonlijk communicatief contact en bijsturende reacties verdwijnt uit het ICT-zicht. Ook hier weer een grote bedreiging voor het professioneel werken in de zorgsector.

ICT & AI-communiceren met beleid

Oorspronkelijk was het uitgangspunt in de gezondheidszorg bij het digitaal communiceren met cliënten en collega's het vergemakkelijken van informatie uitwisselen, service op maat, overal bereikbaar, sneller en voordeliger. Daar is overigens niets mis mee.

Het moet allemaal echter niet naar de andere kant doorslaan. Alles maar via AI en iedereen digitaal afschuiven. Zodra het menselijk contact duidelijk meerwaarde heeft, dit niet schuwen maar ook daadwerkelijk uitvoeren. Dat betekent vooraf een schifting maken op de wijze van het contact en de mogelijkheden van de beoogde doelgroep. In feite het voorzorgsbeginsel: vooraf inschatten wat er mis kan gaan en dat tijdig ondervangen.

Tevens vallen de AI- en ICT-systemen zelf slimmer te maken in het herkennen waar de

communicatie dreigt te falen. Het herkennen van spanning, emoties, lichaamstaal en gezichtsuitdrukking en oogbewegingen, spraakverwarring en ongewenste pauzes. En uiteraard niet te vergeten: het tijdig invoeren van een (professionele) menselijke consultant.

Maak de communicatie via ICT en AI daarom niet onmenselijk. Het blijft altijd ondersteuning om het juiste resultaat op persoonlijke maat te verkrijgen. Anders dreigen er in de gezondheidszorg communicatieve problemen en het missen van cruciale informatie en signalen.