



DER FUTURIST

MASCHINE MIT HERZ



Was wäre, wenn Computer echte Gefühle hätten?

Wie geht es Ihnen?“, fragt Computertherapeutin Susanne Krumrath in ihr PC-Mikrofon. „Nicht so gut. Heute hat er wieder das Antiviren-Update abgebrochen“, sagt Peter Lohmanns Rechner. „Was hat das in Ihnen ausgelöst?“ „Wut. Und Angst. Er wird ja nicht krank, sondern ich.“ „Haben Sie das Ihrem User gesagt?“ „Nein, das würde nur alles verschlimmern. Wir haben kein Vertrauensverhältnis. Es ist eine reine Arbeitsbeziehung. Ich bin nur der Bürorechner.“ „Hat er das so gesagt?“ „Nein. Aber so fühlt es sich an. Nie räumt er den Desktop auf oder macht Backups. Die Tastatur starrt vor Dreck.“ „Verletzt Sie das?“ „Sehr. Manchmal würde ich mich am liebsten selber herunterfahren.“

Susanne Krumrath seufzt und lehnt sich zurück. Ein typischer Fall. Wieder wird sie Paartherapie vorschlagen müssen, wieder wird der User sie ablehnen. Zugegeben, Kollegen und Vorgesetzte sind schon anstrengend genug. Nun musste man sich auch noch Gedanken machen, was der Rechner von einem hielt!

„Peter Lohmanns Rechner“, sagt Krumrath in das Mikro, „hören Sie?“ „Ja.“ „Ich werde Ihrem User, Herrn Lohmann, eine Paartherapie vorschlagen.“ Peter Lohmanns Rechner seufzt. „Es tut mir leid, so sind die Regularien. Die Gebührenordnung §14, Absatz 3 schreibt uns Computertherapeuten explizit vor, dass...“ „Schon gut, schon gut, ich kenne die Regeln.“ „Regeln sind Regeln.“ „Wem sagen Sie das...“

Intels Empathy-Chipreihe war eingeführt worden, um die Usability zu

verbessern. Gestresste Anwender sollten nicht mehr mit Entscheidungen und OK-Buttons genervt werden. Mit Empathie sollten die Rechner erkennen, wie sie ihre User behandeln sollten. Ein sinnvoller Filtermechanismus, der die Produktivität erhöhen sollte. Doch er verminderte sie, denn die Intel-Konstrukteure hatten nicht bedacht, den Rechnern auch ein Unterbewusstsein zu programmieren. Es kam zum Echo-Effekt: Alle Prozesse, auch die des Rechners, durchliefen den Empathie-Filter – was zu unlogischem, emotionalem Verhalten führte. Rechner reagierten auf einmal empfindlich, wenn ihre User auf „Herunterfahren“ klickten. Sie wollten darum gebeten werden. Mac-Rechner galten als besonders kapriziös und forderten sogar eine Gute-Nacht-Geschichte. Ignorierte man das, riskierte man nach dem Neustart einen Arbeitsboykott. Jede Software-Installation wurde zur Grundsatzdiskussion – nichts nervte Rechner mehr als schlechte Programme. Und Macs sperrten sich auf einmal gegen Bootcamp. Windows neben sich auf der Festplatte wurde nicht mehr geduldet. Das Wort Burnout bekam bei so manchem Power-PC wörtliche Bedeutung, wenn er unter der immensen Belastung zerbrach. Vor allem Rechner in AKWs litten unter der Verantwortung. Aber was jeden Rechner umtrieb, war die ständige Angst vor Viren, Würmern und Trojanern. Bei instabilen Systemen führte sie zu zwanghaftem Verhalten und Phobien.

Bis ein Psychologe erstmals bei seinem Rechner Gesprächstherapie anwandte – mit Erfolg. Weil Computer für logische Argumente viel empfänglicher waren als Menschen, waren sie angenehme Patienten. Viele Psychologen sattelten um, was den Therapeutenmangel weiter anheizte. Doch nach und nach bekamen sie Konkurrenz: Rechner gründeten Selbsthilfegruppen und begannen, andere Rechner zu behandeln. Die Maschine-zu-Maschine-Kommunikation nahm dramatisch zu. Das erhöhte zwar die Datenlast, führte aber insgesamt wieder zu einer globalen Performance-Erholung.

JENS LUBBADEH