

Natural Intelligence (NI) gelukkig hebben we de mens nog!

Onze voorzitter Diane blogte de vorige keer al over AI en de impact ervan én dat het niet meer weg te denken is uit de wereld van nu. Ook zien we regelmatig berichten in het nieuws over 'bedreigde' beroepen, accountants die straks niet meer nodig zijn, juristen die zich beter kunnen laten omscholen, en nu onlangs weer over artiesten die in opstand komen tegen muziek die gemaakt wordt met AI en waarbij hun stemmen gestolen worden, alsof Pascal Jacobs van Blof een nieuwe song geschreven heeft.

Ik probeer me voor te stellen hoe dit dan voor de schoonmaakbranche zou kunnen uitwerken en ook met de commissie Mens & Markt denken we na over de impact van al deze nieuwe technologie op de mens in onze markt.

Phronemoi

We moeten zeker niet naïef zijn en doen alsof het er niet is. Er zullen zeker taken overgenomen worden en processen zullen gemakkelijker en sneller gaan door gebruik van AI, maar de mens in onze markt heeft toch nog unieke eigenschappen, die nu net in onze branche van groot belang zijn en waar (tot nu toe in ieder geval) geen enkele robot of artificieel gefabriceerd item zich aan kan meten.

Aristoteles, de Griekse filosoof en wetenschapper beschreef het al, Phronemoi, letterlijk vertaald, wijze mens, ofwel persoon die weet hoe hij zijn kennis op de juiste manier moet gebruiken in een situatie volgens de specifieke kenmerken ervan, ze zijn bereid om de ervaring aan te nemen en ervan te leren. Dit gaat over empathie en de vaardigheid om daar naar te handelen.

Empathie

Ook Barry Schwartz schrijft er over in zijn boek Practical Wisdom (aanrader trouwens!), the right way to do the right thing). Een boeiend verhaal over de essentiële kwaliteit van mensen om de vruchten van hun individuele ervaringen te combineren met empathie en intellect.

En dat is nu precies wat AI niet doet!, die combineert nulletjes en eentjes, zonder zich af te vragen, is dit nu handig?, is het nuttig?, is het aardig?, zit die kantoorgebruiker hier op te wachten? Kan ik het ook eens anders doen om de patiënt te verrassen?, het staat wel in mijn werkprogramma, maar is dit nu echt nodig?

En dat is precies wat schoonmaakmedewerkers wél dag in dag uit doen. Zij combineren dagelijks hun praktische vakmanschap met hun eigen ervaring en inschatting van de situatie op dat moment om tot het beste resultaat te komen. Zij beoordelen die situaties niet op basis van voorgeprogrammeerde algoritmen, maar op basis van hun ervaring, gut feeling en wijsheid, oftewel *Natural Intelligence*.

Ik kijk uit naar de toekomst, en hoop dat we NI blijven omarmen, we zullen het nodig hebben om AI op een waardevolle manier in te zetten.

Rita Brouwer