

KI und ChatGPT verändern Berufsbilder

Welche Zukunft haben HR und Rechtsberatung?

Die anwaltliche Beratungspraxis muss sich neu aufstellen, aber auch HR steht vor neuen Herausforderungen: Die Digitalisierung und nicht zuletzt KI, derzeit vor allem in Form von ChatGPT und Co., sorgen für die größten Umbrüche. So können sich die Experten aus den Personalabteilungen recht einfach selbst Problemlösungen erschließen oder zumindest sehr viel besser Termine mit der Rechtsabteilung oder der externen Beratung vorbereiten. Was bedeutet das für Arbeitgeber und wie sieht das Mandatsverhältnis in der Zukunft aus? Welchen Impact haben ChatGPT und Co. auf das Personalwesen? Darüber haben wir mit Monique Noack, Head of HR der Allright-Gruppe (Flightright, Chevalier Rechtsanwälte und freem), gesprochen.



Frau Noack, die Geschwindigkeit in Sachen Digitalisierung ist ja atemberaubend. Vor welchen Veränderungen stand und steht die anwaltliche Tätigkeit denn ganz grundsätzlich?

Wie viele andere Berufsfelder auch unterliegt die anwaltliche Berufspraxis erfreulicherweise starken Digitalisierungstrends. Dies bezieht sich zum einen auf neue Beratungsgebiete, die sich auftun – Stichwort Datenschutz. Zum anderen hat sich der Rechtsberuf in den letzten Jahren durch den technologischen Fortschritt und die Digitalisierung der Arbeitswelt grundlegend gewandelt und wird dies auch weiterhin tun. Dazu gehören die weit verbreitete Einführung von KI- und Chatbot-Technologie für grundlegende juristische Aufgaben sowie das Aufkommen von Legal-Tech-Start-ups, die technologiegestützte Dienstleistungen wie die automatisierte Überprüfung von Dokumenten und Vertragsanalysen anbieten. Aber auch die zunehmende Digitalisierung, die es Anwälten ermöglicht, online oder über mobile Anwendungen mit juristischen Dokumenten zu arbeiten, verändert die Rechtsbranche zunehmend. All diese Entwicklungen bringen das Recht näher an die täglichen Kunden und Arbeitgeber wie Arbeitnehmer heran, die nicht mehr unbedingt für jede Aufgabe die Dienstleistung von Anwälten benötigen oder sich diese unter normalen Umständen leisten könnten.

Worüber sprechen wir ganz konkret, wenn wir KI/ChatGPT und Co. sagen?

KI/ChatGPT und Co. ist eine Technologie, die natürliche Sprachverarbeitung (NLP) und künstliche Intelligenz (KI) kombiniert, um Gespräche zu simulieren und Antworten zu generieren. Diese Technologie wurde in Chatbots, virtuellen Agenten, Spracherkennung, Text-zu-Sprache-Übersetzung und anderen KI-Anwendungen eingesetzt. Dazu wurden eingehende Wörter oder Sätze analysiert und kontextabhängig passende Antworten erzeugt. Ziel ist es, Computer in die Position zu bringen, sich mit Menschen auf natürlichere Weise zu unterhalten, als ob sie ein Gespräch mit einem anderen Menschen führen würden. KI/ChatGPT und Co. können für Kundendienstinteraktionen, die Sammlung von Kundendaten, die Bereitstellung personalisierter Empfehlungen, die Beantwortung von Nutzerfragen, die Automatisierung von Routineaufgaben und vieles mehr eingesetzt werden. Durch den Einsatz von Deep-Learning-Modellen wie GPT-3 und BERT können ChatGPT und Co. komplexe Konzepte wie Sarkasmus oder menschliche Emotionen verstehen. Darüber hinaus kann diese Technologie auf verschiedenen Plattformen wie Webbrowsern, mobilen Apps, Sprachassistenten usw. eingesetzt werden, was sie für Unternehmen weithin zugänglich macht.

Dadurch werden KI- und Chatbot-Technologien zunehmend zur Automatisierung grundlegender rechtlicher Aufgaben wie Dokumentenprüfungen oder Vertragsanalysen eingesetzt. Durch die Nutzung von Algorithmen der künstlichen Intelligenz und der Verarbeitung natürlicher Sprache (NLP) sind diese Technologien in der Lage, große Datenmengen schnell

zu analysieren, Muster zu erkennen, Erkenntnisse zu gewinnen und automatisierte Ratschläge in einem Bruchteil der regulären menschlichen Arbeitszeit zu generieren. Außerdem können KI-gesteuerte Chatbots auch in Echtzeit mit Nutzern interagieren, um Antworten auf grundlegende rechtliche Fragen zu geben. Auf diese Weise können ausnahmslos alle Personen auf verlässliche rechtliche Informationen zugreifen, ohne anwaltliche Beratung zu benötigen. Darüber hinaus wird diese Technologie aber auch von Anwälten selbst genutzt, um ihre Arbeitsabläufe zu rationalisieren, sodass sie sich mehr auf komplexe Aufgaben und subjektive Einzelschicksale konzentrieren können, die ein fundiertes Fachwissen erfordern.

Inwiefern verändert sich dadurch die Beratung der Mandanten – einmal unterstellt, HR-Experten sind bereits sehr gut im Thema und ebenso gut vorbereitet?

Der Einsatz von KI und Legal-Tech-Dienstleistungen kann die Beratung der Mandanten grundlegend verändern. Dank der schnelleren Verarbeitung von Daten und der Fähigkeit, komplexere Muster zu erkennen, können Fragen schneller beantwortet und präzisere Ratschläge gegeben werden. Auch bieten KIs wie ChatGPT die Möglichkeit, Aktenverfolgungssysteme einzurichten, um Prozesse noch reibungsloser zu gestalten. Dies bedeutet, dass Mandanten von effizienteren Arbeitsabläufen und präziseren Ergebnissen profitieren können. Weitere Vorteile bestehen darin, dass KI eine Erhöhung der Produktivität ermöglicht, da sie Daten automatisch verarbeiten und Routineaufgaben übernehmen kann. Dadurch wird die Effizienz im Arbeitsablauf erhöht. Damit einher geht eine Steigerung der Präzision, da KI-basierte Systeme dabei helfen, Fehler zu minimieren, indem sie auf einer breiteren Datenbasis arbeiten, als menschliche Experten dies können. Außerdem kann selbstverständlich ein verbesserter Kundenservice ermöglicht werden, da KI-Systeme und Legal-Tech-Unternehmen Mandanten dabei helfen, ihre Fragen leichter zugänglich stellen und schneller Antworten erhalten zu können. Dadurch wird auch das Vertrauensverhältnis gestärkt und mehr Kunden kann eine Beratung ermöglicht werden, da der Prozess zugänglicher und kostengünstiger wird.

Skeptiker warnen ja zunehmend vor den Gefahren: Welche Risiken sehen Sie im Rahmen der Nutzung von KI für HR bei der Beantwortung rechtlicher Probleme?

Der Einsatz künstlicher Intelligenz zur Beantwortung rechtlicher Fragen im Personalwesen birgt durchaus einige Risiken. KI-Systeme sind mit bestimmten Parametern und festgelegten Strukturen programmiert, aber sie sind dadurch nicht immer in der Lage, flexibel auf unvorhergesehene Szenarien oder vielschichtige Komplexitäten reagieren zu können. Eine fahrlässige Überprüfung der KI-produzierten Ergebnisse kann deshalb schnell zu ungenauen und fehlerhaften Folgen führen, welche im Anschluss das ganze Unternehmen betreffen. Darüber hinaus

besteht bei der Verwendung von KI für HR-Prozesse das Potenzial für Voreingenommenheit und Diskriminierung, wenn das System nicht präzise kalibriert und programmiert wurde oder nicht regelmäßig ordnungsgemäß überwacht wird.

Außerdem kann ein KI-System das notwendige Verständnis für menschliches Verhalten und den sozialen Kontext nicht so genau miteinbeziehen, wenn es Ratschläge gibt oder Entscheidungen trifft. KI-Algorithmen haben Schwierigkeiten, nicht greifbare Faktoren wie kulturelle Zugehörigkeit, Moralverständnis, Emotionen und persönliche Erfahrungen einer Person anzuerkennen und in deren Bewertung miteinzu-beziehen. All diese Faktoren sind besonders im HR-Bereich wichtig, für die Bereitstellung passender Antworten auf rechtliche Fragen und besonders bei der Bewertung und Einstellung möglicher Bewerber. Die automatisierte Entscheidungsfindung kann zwar auch in einigen Fällen die Effizienz und Genauigkeit verbessern, sie kann jedoch niemals das Fachwissen einer menschlichen Fachkompetenz ersetzen. Personalverantwortliche müssen sich deshalb der potenziellen ethischen und moralischen Probleme bewusst sein, die beim Einsatz von KI zur Beantwortung rechtlicher Fragen auftreten können. Deshalb ist eher davon abzuraten, diese Systeme für hochsensible Entscheidungen einzusetzen, die Arbeitnehmerrechte oder andere Rechtsbereiche betreffen.

Die Verantwortung, welche mit der Nutzung von KI-Systemen in Unternehmen einhergeht, birgt außerdem immer noch große Risiken, speziell im Personalbereich. Die moralische Frage, wer zur Verantwortung gezogen werden kann, wenn eine KI eine wichtige Entscheidung unzufriedenstellend oder gar problematisch für das Unternehmen löst, wird durch die Erfindung von ChatGPT und Co. präsenter denn je. Diese theoretische Frage stellt in der Praxis durchaus ein ernst zu nehmendes Dilemma in der Arbeitswelt dar und lässt sich final rechtlich schwer lösen.

Der Einsatz von KI bei der Beantwortung rechtlicher Probleme ist nicht unproblematisch, da KI-basierte Systeme auf einer Datenbasis arbeiten und es wichtig ist, dass diese mit gut recherchierten und geprüften Datensätzen gefüttert werden. Außerdem sind auch KI-Systeme nicht unfehlbar, was bei fahrlässiger Prüfung von KI-produzierten Ergebnissen drastische Folgen nach sich ziehen kann. Es ist daher wichtig, sich zu vergewissern, dass die Daten und Algorithmen, die verwendet werden, aktuell und präzise sind. Darüber hinaus besteht auch die Gefahr des Missbrauchs der Daten und der Ergebnisse der KI-basierten Systeme, was zu rechtlichen Problemen führen kann. Daher müssen besonders sensible Daten mit Vorsicht digital bearbeitet werden.

Wo kann der Mensch aus Ihrer Sicht niemals ersetzt werden?

Auch wenn KI viele Tätigkeiten in der Beratung erleichtert, kann der Mensch jedoch nie vollständig ersetzt werden. Mitarbeiter in der HR verfügen über spezialisierte Kenntnisse und Erfahrungen,

die KI-Systeme nicht ersetzen können. Auch sind menschliche Experten notwendig, um rechtliche Sachlagen aus verschiedenen Perspektiven betrachten zu können. Empathie und Einfühlungsvermögen sind ebenfalls menschliche Attribute, die für die HR unerlässlich in ihrem Beruf sind und niemals von einer KI programmiert oder entwickelt werden können. Der Einsatz menschlicher Experten bleibt daher unverzichtbar bei der Lösung komplexer Probleme.

Wie sehr verändert KI die Personalarbeit in den Unternehmen?

Der Einsatz künstlicher Intelligenzen hat die Personalarbeit in Unternehmen revolutioniert. Mit KI-Systemen können bestimmte Tätigkeiten automatisiert und beschleunigt werden, z. B. Einstellungsprozesse, Interviews, Bewertung von Kandidaten und die Arbeitssuche. Der Einsatz einer KI kann Unternehmen dabei unterstützen, schneller, effizienter und preiswerter Mitarbeiter zu rekrutieren. Darüber hinaus kann eine KI auch beim Talentmanagement helfen. So ermöglichen Datenauswertungen, welche von einer KI unterstützt werden, dem Personalbereich eine genauere Einschätzung der Bewerber, im Hinblick auf Entwicklungsmöglichkeiten und Aufstiegs Potenzial. KI-Algorithmen können auch Muster oder Korrelationen in Mitarbeiterdaten erkennen, die für das menschliche Auge nicht offensichtlich zu erkennen sind, und so strategische Entscheidungen bei der Personalbeschaffung und bei Stellenausschreibungen unterstützen. Darüber hinaus können KI-Tools auf der Grundlage von Stimmungsanalysen von E-Mails oder anderen Kommunikationskanälen wertvolle Einblicke in die Stimmung der Mitarbeiter liefern, und das wesentlich automatisierter und dadurch effektiver, als es manuell durch HR-Mitarbeiter möglich ist. Diese Erkenntnisse könnten Personalverantwortlichen helfen, ihr Team effektiver zu unterstützen und ein besseres Arbeitsumfeld für alle Mitarbeiter zu schaffen.

Wer trägt die Verantwortung für die Entscheidungen, die von KI getroffen werden?

Die Verantwortung für die von künstlicher Intelligenz getroffenen Entscheidungen liegt in erster Linie bei dem Unternehmen, das KI-Systeme einsetzt. Da die KI-Systeme jedoch auf Daten angewiesen sind, werden sie häufig vom Nutzer beeinflusst und stellen somit auch eine Art Verantwortung seitens der Nutzer dar. Genauso obliegt es den Entwicklern sicherzustellen, dass die KI-Systeme transparent und fair sind und keine diskriminierenden Entscheidungen treffen. In vielerlei Hinsicht ist es eine gemeinsame Verantwortung verschiedener Parteien, um sicherzustellen, dass künstliche Intelligenz verantwortlich genutzt wird.

Ändert sich auch das Anforderungsprofil von Personalverantwortlichen?

Ja, durch den Einsatz von KI-Systemen muss sich auch das Anforderungsprofil der Personalverantwortlichen ändern. Da KI-Systeme die Einstellungsprozesse beschleunigen und vereinfachen können, wird von ihnen eine höhere Fähigkeit erwartet, analytisch zu denken,

flexibel und schnell reagieren zu können und fundierte Entscheidungen zu treffen. Darüber hinaus liegt es an den Personalverantwortlichen, die KI-gesteuerten Einstellungsprozesse sorgfältig zu überwachen, um sicherzustellen, dass alle Kunden und Arbeitnehmer fair behandelt werden. Auch der Einsatz von KI im Managementbereich setzt neue Anforderungen an die Fähigkeit des Personalbereichs zur Datenauswertung und Entscheidungsfindung.

Ganz grundsätzlich kann die Personalleitung eines Unternehmens mithilfe von KI und Legal Tech dazu in der Lage sein, effizientere und effektivere Methoden zur Automatisierung alltäglicher Aufgaben zu nutzen, die früher Zeit ihrer Kernaufgaben benötigt hätten. Dazu können Tätigkeiten wie die Verwaltung von Mitarbeiterdaten, die Bearbeitung von Gehaltsabrechnungen, die Planung von Besprechungen oder die Einhaltung von Vorschriften gehören. Gleichzeitig sind sie geeigneter dazu, sich auf Aufgaben zu konzentrieren, die weniger menschliche Entscheidungsfindung und Urteilsvermögen erfordern. So können sich Mitarbeiter bspw. mehr der Leistungsbeurteilung, der Nachfolgeplanung, der Entwicklung von Fähigkeiten innerhalb ihrer Belegschaft oder der Bereitstellung auf einzelne Mitarbeiter zugeschnittener Coaching- und Mentoring-Möglichkeiten widmen. Auf diese Weise kann eine balanciertere Unternehmenskultur geschaffen werden und gleichzeitig die Gesamtproduktivität nachhaltig und organisch gesteigert werden. Im Grunde genommen bieten Legal-Tech- und KI-Lösungen den Personalleitern die Möglichkeit, sich sowohl auf die allgemeinen Kernkompetenzen als auch auf das Tagesgeschäft zu konzentrieren.

Welche Einsatzmöglichkeiten sehen Sie für KI im Rahmen der Personalarbeit?

KI kann in vielen Bereichen der Personalarbeit eingesetzt werden. Ein möglicher Einsatz kann die Beschleunigung des Einstellungsprozesses sein, bei dem KI-Systeme dazu beitragen können, die geeignetsten Kandidaten effizienter zu erkennen und zu fördern. Darüber hinaus kann eine künstliche Intelligenz auch zur automatisierten Bewertung von Lebensläufen eingesetzt werden und so die Auswahl nach den erforderlichen Kriterien vereinfachen und schneller gestalten. Zudem können KI-Systeme bei der Schulung neuer Mitarbeiter unterstützend wirken, um sicherzustellen, dass alle Teilnehmer entsprechend ihrer jeweils passenden Fähigkeiten geschult werden.

Wie steht es um den Datenschutz – worauf ist zu achten, welche Risiken sehen Sie hier?

Gerade Unternehmen in der Rechtsbranche müssen besondere Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass die personenbezogenen Daten ihrer Mandanten und Mitarbeiter geschützt werden. Dies bedeutet, dass Adress- und Bankdaten sowie weitere sensible Informationen kontinuierlich überwacht und sicher aufbewahrt werden müssen. Hinzu kommt, dass die Kunden- und Mandantendaten nicht für andere

Zwecke als den ursprünglich vereinbarten verwendet werden dürfen und alle Anfragen zur Datenspeicherung getrennt behandelt werden müssen. Darüber hinaus muss das Unternehmen auch die richtigen Sicherheitsmaßnahmen treffen, um jegliche Art unautorisierten Zugriffs auf die sensiblen Daten verhindern zu können. Die Einführung regelmäßiger Sicherheitstests ist deshalb sehr zu empfehlen, um potenzielle Schwachstellen in KI-gesteuerten Systemen besser identifizieren und abstellen zu können. Deshalb muss der Einsatz von KI ständig von Experten überwacht und regelmäßig bewertet werden, um festzustellen, ob die Datensicherheit tatsächlich gewährleistet ist.

Kommen wir zum Abschluss noch einmal zurück zum Einsatz von ChatGPT: Sind Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse gefährdet?

Die grundsätzliche Antwort lautet „ja“, der Einsatz von ChatGPT birgt das höhere Risiko eines Datenlecks. Daher müssen Unternehmen besondere Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass sensible Informationen wie Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse geschützt werden. Um dies zu erreichen, sollte man bspw. die Kommunikation verschlüsseln und regelmäßige Sicherheitstests durchführen. Darüber hinaus ist es wichtig, dass alle Mitarbeiter und Entwicklungsteams über die neuesten Sicherheitsbestimmungen informiert sind und sie geschult genug sind, um zu erkennen, welche Maßnahmen ergriffen werden müssen, um Datenschutzverletzungen zu vermeiden. In der Praxis bedeutet das also, dass es vom Grad der vorhandenen Sicherheitsmaßnahmen abhängt, ob Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse bei der Nutzung von ChatGPT gefährdet sind oder nicht. Um diese Maßnahmen sicherzustellen, wird empfohlen, dass Unternehmen End-to-end-Datenverschlüsselungsprotokolle verwenden, Benutzerzugangsbeschränkungen einrichten und sorgfältig geplante Kommunikationsrichtlinien einhalten, wenn es um die Nutzung von ChatGPT und Co. geht.

Darüber hinaus ist es wichtig, alle Unterhaltungen, die über ChatGPT oder vergleichbare KI-Systeme stattfinden, regelmäßig zu überwachen, um verdächtige Aktivitäten oder potenzielle Bedrohungen zu erkennen, bevor sie zu einem Problem werden. Obwohl ChatGPT also ein großartiges Instrument für Unternehmen sein kann, muss sichergestellt werden, dass die über die Plattform ausgetauschten Informationen sicher bleiben. Durch Befolgung dieser Sicherheitsschritte und ständige Wachsamkeit können Unternehmen ihre Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse davor schützen, in die falschen Hände zu geraten.

Vielen Dank für das Gespräch!

Das Interview führte Andreas Krabel. ■