

# Technik für Menschen



## VON ANNE MEISSNER

Prof. Dr. Anne Meißner ist Gesundheits- und Krankenpflegerin sowie Pflegewissenschaftlerin. Seit 2015 ist sie Professorin für Pflegewissenschaft an der Fachhochschule der Diakonie in Bielefeld. Ihre Themenschwerpunkte sind Technik in Pflege und Gesundheit, Begutachtung von Pflegebedürftigkeit und Pflegefehlern sowie Beratung. Sie ist Inhaberin des Beratungsunternehmens Meißner Care Consulting.  
www.fhdd.de

**Die Digitalisierung mit ihren zahlreichen Aspekten hat die Sozialwirtschaft erreicht. In den Diskussionen geht es dabei vor allem um Fragen der Umsetzung, moralische Aspekte bleiben oft unberücksichtigt wie das Beispiel der professionellen Pflege zeigt.**

Die berufliche Pflege ist heute von einem Technisierungsschub betroffen. Die intendierten Ziele sind dabei ganz unterschiedlich gestaltet. Hoffnung und Erwartung liegen eng beieinander. Je nach Perspektive soll Technik den Versorgungsprozess unterstützen, die Arbeitsbedingungen verbessern, Prozesse optimieren, Selbständigkeit und Selbstbestimmung erhalten, Teilhabe ermöglichen, Versorgungsqualität transparent darstellen, Entscheidungsgrundlage sein, Risiken minimieren – und nicht zu vergessen, sich schließlich rentieren. Dabei setzt Technikentwicklung grundsätzlich darauf, menschliche Wirkweisen auszudehnen, zu verbessern oder zu ersetzen.

Richtig ist, dass Technik Einzug in immer mehr Lebens- und Arbeitsbereiche nimmt. Beispielsweise haben 51 Millionen Menschen in Deutschland ein Smartphone und 97 Prozent aller Unternehmen sehen Bedarf an digitaler Weiterbildung. (1) Und auch aus der Partnersuche sind Onlinebörsen und die digitale Vernetzung nicht mehr wegzudenken. (2) Gleichzeitig ist es falsch anzunehmen, dass die Zielerreichung allein durch den Einsatz von Technik stattfindet, und zwar weder in der Partnersuche noch in der Prozessoptimierung.

Technik entwickelt sich stetig und rasant weiter und wird immer innovativer. Das Zukunftsszenario wird unaufhaltsam bunter. Die Möglichkeiten von Technik, beispielsweise auch der künstlichen Intelligenz, übersteigen heute die des menschlichen Gehirns und alle jemals geäußerten Erwartungen. (3) Gleichzeitig steht die Diskussion zum Einsatz von Technik in Pflege und Gesundheit erst am Anfang.

Insgesamt sind mit der Integration von Technik in Arbeitsabläufe vielfältige Herausforderungen verbunden. Kenntnisse sind zu schulen, Handhabung zu trainieren, um nur einige zu nennen. Maßgeblich ist die Anwenderakzeptanz. (4) Daneben erfüllt Technik beispielsweise niemals nur das intendierte Ziel. Vielmehr sind mit ihrem Einsatz immer auch solche Technikfolgen verbunden, die unerwartet und unerwünscht eintreten und nicht bedacht waren. Bei Medikamenten spricht man von Risiken und Nebenwirkungen. Diese wiegen unterschiedlich schwer. So zeigt die Studienlage, dass der Einsatz von Technik vielfach zu weniger zwischenmenschlichen Interaktionen führt. Auch wird das intendierte Ziel oder Outcome nicht immer erreicht.

Erfahrungsgemäß wird der Ressourceneinsatz oft gar nicht evaluiert. Die Erwartung wird vielmehr als gegeben vorweggenommen und in der Ressourcenargumentation ausschließlich auf den Nutzen von Technik fokussiert – mitunter ohne in Betracht zu ziehen, dass der Technischeinsatz auch zu mehr Arbeitsaufwand ohne zusätzlichen Nutzen führen kann. Der Techniknutzen ist bislang zu wenig erforscht.

Technikentwicklung findet vorwiegend in einer Heilerwartung in Bezug auf die demografischen, epidemiologischen und gesellschaftlichen Entwicklungen statt. Die Technikbranche agiert, so scheint es, ähnlich der Pharmaindustrie und wird diese an Medienpräsenz, Umsatz und Gewinn vermutlich bald überholen. Höchste Investitionen der Wirtschaftsunternehmen in Marketing suggerieren einen fast unabwendbaren Nutzen für den

Käufer. Und so verwundert es nicht, dass 90 Prozent aller befragten Unternehmer 2018 zwischen 20.000 Euro und 100.000 Euro in Technik investieren werden. (5) Ob neben den reinen Anschaffungskosten auch indirekte oder versteckte Kosten, wie Wartung, Reparatur, Energie- oder Umsetzungskosten, bedacht sind, ist offen. Unternehmen nutzen vielfach das Konzept der Fürsorge für Öffentlichkeitsarbeit und Marketing. In Leitbildern wird die Dienstleistung Pflege mit »Herz, Hand und Verstand« angepriesen sowie Konzepte wie Menschlichkeit, Wärme, Fürsorge in den Mittelpunkt der Wahrnehmung gerückt. Um das Bild eines guten Lebens zu generieren, wird das Beziehungshandeln und der Fürsorgeaspekt individualisiert in Form von Verantwortungs- und Entscheidungsübernahme in genau dem Maß, in dem der Andere dazu selber nicht mehr in der Lage ist.

»Genau dieses richtige Maß« kann je nach Perspektive und Bedürfnislage aber unterschiedlich ausfallen. Fürsorgliches Handeln ist moralisches Handeln, das auf einem Kontinuum anzusiedeln ist und situationsspezifisch ausgelotet wird. Daneben ist Pflege Beziehungshandeln und gleichzeitig durch ein Beziehungsgefälle und ein asymmetrisches Handeln gekennzeichnet. Schließlich besteht ein Macht-Kompetenz-Wissen Ungleichgewicht. (6)

Die Pflegebeziehung ist geprägt durch das situative In-Beziehung-Setzen und Ausloten persönlicher Bedürfnisse einerseits und die Bedarfsfeststellung von Seiten der beruflich Pflegenden andererseits. Dabei gilt, dass der als erforderlich geltende Aufwand bei gleichzeitigem Vorliegen verschiedener Ansprüche und fehlenden institutionellen Ressourcen trotz Bedarfsfeststellung nicht immer angewendet werden kann.

Fürsorge ist dabei nicht von der Pflegebeziehung zu trennen, sondern sie begleitet diese auf unterschiedliche Art und Weise in Form von Haltung und Handlung (Beziehungsgestaltung). Beruflich Pflegenden befinden sich zunehmend durch stetige Arbeitsverdichtung in einer ständigen inneren Auseinandersetzung zwischen Anspruch, Zeit und Möglichkeiten.

Der humanoide, einer menschlichen Gestalt nachempfundene Roboter »Pepper« ist darauf programmiert, ein Gefährte zu sein und wie ein Gefährte Gefühlszustände zu analysieren und darauf zu reagieren. Sein Äußeres ist kindlich und niedlich gestaltet (7).

Forschung (8) zu emotionaler Robotik zeigt, dass Technik die soziale Interaktion fördert. Technik kann dabei anregend, regulierend oder stimulierend wirken, kann selbst fürsorgliches Verhalten auslösen und trägt so zu einer Sinnggebung bei. Gleichzeitig ist zu betonen, dass alle Forschungsprojekte in menschlicher Begleitung und unter menschlicher Aufsicht durchgeführt wurden. Der Mensch konnte jederzeit regulierend eingreifen und allein durch seine Anwesenheit Sicherheit vermitteln und die Situation angemessen gestalten.

Technik dagegen lässt ein Aushandeln nicht zu. Sie funktioniert im Rahmen festgelegter Parameter. Außerhalb dieser Parameter ist eine Interaktion nicht möglich. Vielmehr fordert Technik Handlung im vorgegeben Rahmen und engt den Handlungsspielraum damit ein. Wird das Feedback der Technik auf der Beziehungsebene interpretiert, kann dies analog einer menschlichen Beziehung ebenso zu Konflikten führen. Fehlende emotionale Intelligenz setzt klare Grenzen.

Gesicherte Erkenntnisse über die Auswirkungen emotionaler Robotik in Mensch-Technik-Konfliktsituationen fehlen. Hinzu kommen rechtliche Unklarheiten. Technik wird einerseits selbständiger und lernt andererseits dazu. Wer haftet für Fehlfunktionen der neuen Technologie? Das ist derzeit unklar. Konzepte wie Handlungsfähigkeit, Zurechnungsfähigkeit, Entscheidungsautonomie oder Schuld sind in der Mensch-Technik-Interaktion zu überdenken und gegebenenfalls mit neuem Inhalt zu füllen.

Auch ist zu bedenken, dass der Einsatz von Technik die Beteiligten überfordern kann. Denn wie sehr beispielsweise das Nicht-Funktionieren von Technik im persönlichen und selbstbestimmten Alltag frustrieren oder verärgern kann, wissen wir zumeist aus ganz persönlichen Erfahrungen. Und handelt es sich bei der Mensch-Technik-Interaktion eigentlich auch um eine asymmetrische Beziehung und falls ja, wer oder was verfügt über mehr Wissen, Macht und Kompetenz? All diese Fragen sind derzeit offen. Es braucht dringend grundständige Forschung dazu.

## Ausblick

Sicher ist, dass Technik Arbeitsprozesse verändert und auf den Versorgungsalltag einwirkt. Ob die Implementierung gelingt, Ziele erreicht werden und welche Risiken

und Nebenwirkungen damit verbunden sind, ist dagegen oftmals unklar. Insgesamt liegen derzeit zu wenig empirische Erkenntnisse über die Wirkung von Technik auf die Versorgungssituation vor.

Unterdessen steht die moralische Diskussion im Kontext der beruflichen Pflegebeziehung noch am Anfang. Gleichzeitig ist Technik eine große Chance. Die Möglichkeiten sind gigantisch. Diese zu erkennen und sie effektiv einzusetzen, bedarf allerdings besonderer digitaler Kompetenzen. Der Diskurs zu diesbezüglichen Curricula in Aus-, Fort- und Weiterbildung hat gerade erst eingesetzt. (9)

Es wird zukünftig vor allem darauf ankommen, durch und mit Technik eine persönliche und menschliche Beziehungsgestaltung zu ermöglichen. Die digitale Revolution liegt nicht darin, Technik zu entwickeln, sondern Technik für Menschen zu entwickeln. Demzufolge geht es – digitale Revolution hin oder her – vielmehr um den Menschen hinter der Technik als um die Technik selbst. ■

## Anmerkungen

- (1) [www.bmwi.de/Redaktion/DE/Publikationen/Digitale-Welt/digitalisierung-und-du.html](http://www.bmwi.de/Redaktion/DE/Publikationen/Digitale-Welt/digitalisierung-und-du.html)
- (2) [www.tagesspiegel.de/wirtschaft/online-partnerboersen-markt-der-einsamen-herzen/12931386.html](http://www.tagesspiegel.de/wirtschaft/online-partnerboersen-markt-der-einsamen-herzen/12931386.html)
- (3) [www.spektrum.de/news/was-hat-uns-die-zukunft-gebracht/1512575](http://www.spektrum.de/news/was-hat-uns-die-zukunft-gebracht/1512575)
- (4) Der Begriff »Anwenderakzeptanz« wird vielförmig verwendet. Dabei geht es im Wesentlichen um die Annahme oder Ablehnung von Technik und die Bereitschaft, Technik im Rahmen der betroffenen Arbeitsprozesse zu nutzen.
- (5) [http://altenpflege-messe.de/ap\\_messe\\_investitionsbarometer\\_lp\\_de](http://altenpflege-messe.de/ap_messe_investitionsbarometer_lp_de)
- (6) Vgl. [www.uni-bremen.de/fileadmin/user\\_upload/single\\_sites/artec/artec\\_Dokumente/artec-paper/151\\_paper.pdf](http://www.uni-bremen.de/fileadmin/user_upload/single_sites/artec/artec_Dokumente/artec-paper/151_paper.pdf)
- (7) [www.ardmediathek.de/tv/WDR/Das-Experiment-Die-Roboter-WG/WDR-Fernsehen/Video?bcastId=18198186&documentId=43668478](http://www.ardmediathek.de/tv/WDR/Das-Experiment-Die-Roboter-WG/WDR-Fernsehen/Video?bcastId=18198186&documentId=43668478)
- (8) [www.jdz.de/fileadmin/Redaktion/PDF/veroeffentlichungen/tagungsbaende/D62/12%20p1338%20klein-2.pdf](http://www.jdz.de/fileadmin/Redaktion/PDF/veroeffentlichungen/tagungsbaende/D62/12%20p1338%20klein-2.pdf)
- (9) [https://gi.de/fileadmin/GI/Hauptseite/Aktuelles/Aktionen/Pflege\\_4.0/GI-Leitlinien\\_Digitale\\_Kompetenzen\\_in\\_der\\_Pflege\\_2017-06-09\\_web.pdf](https://gi.de/fileadmin/GI/Hauptseite/Aktuelles/Aktionen/Pflege_4.0/GI-Leitlinien_Digitale_Kompetenzen_in_der_Pflege_2017-06-09_web.pdf)