

Roboti již nahradili manuální práci lidí ve většině odvětví. V souvislosti s dalším vývojem a nástupem umělé inteligence (AI - Artificial Intelligence) v průběhu 20 let zanikne 47 % rutinních zaměstnání také v administrativě, dopravě či logistice. Dokážou roboti nahradit i naše manažery?

# Umělá inteligence v práci: budou nás řídit roboti?

Roboti se stali nedílnou součástí našeho života. Dnes se využívají téměř ve všech odvětvích průmyslu, v armádě, zdravotnictví, školství, sportu, péči o starší a nemocné lidi a v domácnosti. Roboti se také používají při záchranných akcích, přírodních katastrofách i na toxických, životu nebezpečných místech. Jsou totiž schopni dělat úkony jako chodit, kopat, zvedat, podávat, přenášet, objevovat atd.

Není žádnou novinkou, že roboti namísto zaměstnanců již několik dekád hravě zvládají manuální, často všední a opakující se práci v továrnách. Výzkumníci z Oxfordu však předpovídají, že v průběhu následujících 20 let mohou roboti v USA ohrozit až 47 % zaměstnání i v dopravě, logistice a administrativě. Tvrdí, že právě rutinní povolání v těchto odvětvích jsou náchylná na „komputerizaci“. Výzkumníci dodávají, že kreativní zaměstnání a práce, kde je nutná určitá dávka

sociální inteligence, například role manažera, jsou prý minimálně rizikové. Opravdu?

## A CO TAK PRACOVAT PRO ROBOTA?

Mezi hlavní úkoly manažera patří řešení problémů, rozhodování, delegování úkolů, tvorba plánů, poskytování zpětné vazby, monitorování a péče o výkon týmu při dosahování cílů. Stále více sociálně inteligentních robotů část těchto úkolů hravě zvládá. Firma Soft Bank Robotics má v nabídce roboty, kteří vás vítají při vstupu do obchodních center nebo mohou být vašimi personálními asistenty. Samozřejmě provádějí všechny úkony s tím spojené, od aktivní komunikace až po schopnost naučit se chápat vaše zvyky, aby více porozuměli vašim potřebám. Společnost Boston Dynamics vyvíjí roboty, kteří mají některé schopnosti a dovednosti typické pro člověka jako hbitost,

obratnost, zručnost a rychlost. IBM jde se svým „projektovým manažerem“ ještě dál a nabízí kognitivní technologii, která umí analyzovat a interpretovat data, vede dialog, učí se a nabízí řešení. No a nakonec je zde Zara, empatická super dívka, která dokáže z pětiminutové interakce s vámi zanalyzovat výraz vaší tváře, rozpoznat vaše emoce, a snaží se tak odhadnout vaši osobnost(!). Ve srovnání s některými manažery docela dobrý výkon. A je jen otázkou času, kdy kombinace těchto robotů vytvoří a postupně nahradí i vašeho budoucího manažera. Zvažme tedy, co by nám AI na úrovni našich manažerů přinesla, nebo vzala.

## VÝHODY ROBOTA MANAŽERA

■ Robot manažer s vámi nikdy nepovede žádnou pracovní šarvátku, protože nemá žádné emoce. Nikdy se s ním nebudete hádat či argumentovat. Předejdete tak

nejen mnohým mocenským hráčem ve firmě, ale i pracovnímu napětí a stresu.

■ Robot manažer vás bude vnímat bez předsudků a nikdy nikoho neupřednostní. To může zvýšit vaše pozitivní vnímání firmy i vaši ochotu podávat efektivnější výkon.

■ AI vám bude na všechny vaše otázky donekonečna zdvořile odpovídat. AI se přitom bude ptát pouze na otázky ohledně práce a nikdy nebude zasahovat do vašeho soukromého života.

■ Robot manažer k vám bude férový a vždy vám poskytne objektivní zpětnou vazbu. Tu vám dá na základě množství dat, kterými disponuje. Při dávání zpětné vazby se nikdy nebude řídit intuicí, závistí, zaujetím proti nebo náklonností k vám.

■ AI disponuje obrovským počtem dat a informací. Ty dokáže vhodně použít, což vede k lepším pracovním rozhodnutím.

■ Robot se řídí algoritmem, který má naprogramován, a jeho chování se dá předpovědět. Vše, co řekne, i udělá. S AI nezažijete v práci žádné nepředvídatelné situace.

■ Robot manažer může pracovat 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. AI nestárne a nepotřebuje plat. Potřebujete slyšet více?

### NEDOSTATKY UMĚLÉ INTELIGENCE PRO VÝKON MANAŽERSKÉ POZICE

■ Navzdory snaze a výzkumu ani ten nejsofistikovanější robot zatím neumí myslet a hýbat se jako člověk. Jeho „kognitivní funkce“ jsou disfunkční: robot manažer nerozumí vztahu mezi vědomím a fyzickým tělem, které se nachází a je přítomné v našem světě. To znamená, že při každé interakci s nadřízeným můžete mít stále pocit, že to je jen hromada plechu,

### PRVNÍ A DRUHÁ ÉRA STROJŮ

Milióny pracovních míst již zanikly v první éře strojů, když naši sílu nahradili roboti. Během druhé éry zřejmě zaniknou další pracovní místa, protože umělá inteligence (AI) začíná nahrazovat naše znalosti.

což může mít negativní vliv na váš pracovní výkon.

■ AI může selhat, a to i přesto, že již v současné době dělá denně množství rozhodnutí za nás. Při množství dat, kterým robot manažer disponuje, se to dá očekávat. Například fakt, že ženy se ve vrcholové exekutivě nacházejí sporadicky, AI může vyhodnotit tak, že seniorské role během náboru rozešle/nabídne pouze mužům. Navíc tvůrci a programátoři AI ji mohou také mylně naprogramovat, popřípadě ji účelově zneužít k vlastním cílům a obohacení se.

■ Robot manažer udělá pouze to, na co byl naprogramován. Tento limit momentálně způsobuje to, že AI nedokáže být kreativní, číst mezi řádky, přijít s novými nápady a myšlenkami nebo vymyslet nový produkt. A právě tyto aktivity vyžadují nové a nečekané chování, jehož se od robota manažera nedočkáte.

■ AI nemá žádné emoce a kromě toho zatím žádný algoritmus nedokáže přečíst a pochopit lidské pocity tak jako člověk. Zaměstnanci však potřebují kontakt s člověkem. Představte si, že v práci dosáhnete stanovených cílů, ale s manažerem se o tu radost nikdy nebudete moci podělit. Při AI nikdy nezažijete motivaci, uznání, satisfakci či bolest.

■ Je sporné, zda v případě jakýchkoliv nepředvídatelných změn v práci / na projektu budou zaměstnanci věřit robotu manažerovi. Navíc, kdo bude odpovědný za případné selhání? V dobách nejistoty budete akceptovat rady robota? Výzkum vnímání AI ve zdravotnictví potvrzuje, že lidé více věří člověku, a to i přesto, že robot generuje o 20 % správnější výsledky.

### JAK ZAMĚSTNANEC VNÍMÁ „AI“ NA ŘÍDICÍ POZICI

Představte si situaci, ve které vás nadřízený poprvé představuje liniovému manažerovi. Sice víte, že váš nový šéf je robot, ale najednou vidíte jeho/její výraz tváře, oči, uši, ústa, vlasy a postavu. Dokonce ho slyšíte mluvit vaším jazykem. Co si pomyslíte? Jak byste se chovali? Výzkum, který studuje lidské vnímání a AI na pracovišti, zjistil, že pracovníci se nebrání „lidskému“ robotovi (tj. robotovi, který má povahové i fyzické rysy lidí). Navíc čím více se robot podobá člověku,

tím více se někteří účastníci výzkumu k těmto robotům chovali jako k lidem, a to i přesto, že věděli, že roboti nejsou lidé. Vědci také zpozorovali zajímavou věc a sice že lidé umí být k AI zdvořilí, a dokonce si troufají určit i pohlaví a národnost robota. Výzkumníci to vysvětlují tím, že tento přístup lidí k robotům je způsoben přiděleným statutem robota manažera, sociální interakcí a používáním téhož jazyka.

### ZÁVĚREM

Roboti jsou a budou součástí našeho života, ať se nám to líbí, nebo ne. Optimista by se měl těšit na další vývoj a pokračování v aktivním zapojení robotů do našeho každodenního života, pokud AI na úrovni manažera přinese efektivnější výstupy pro zaměstnance i firmu. Z pesimistického úhlu pohledu je nahrazení manažerů AI vnímáno nejen jako ohrožení pracovních míst, ale také jako konec pracovního života ve formě, ve které ho dnes známe.

Ať už to vnímáme pozitivně, nebo negativně, je zcela jasné, že pokud lidstvo dokáže sestrojít robota, který bude minimálně tak inteligentní jako člověk, čeká nás třetí éra strojů, v níž roboti už nebudou jen nahrazovat naši sílu a znalosti, ale ve které už budou zřejmě domínovat. ■

#### Literatura:

- De Baat, B. (2015). Hi there...I am Ikenga, your robot project manager.
- Fung, P. (2015). Robots with heart. Scientific American, Psychology and Behavioral Sciences Collection, 5.
- Hinds, P. J., Roberts, T. L., & Jones, H. (2004). Whose job is it anyway? A study of human – robot interaction in a collaborative task. Human Computer Interaction, 19, 151-181.
- Howard, A. (2016). Would you follow a robot?
- Chamorro-Premuzic, T., & Ahmetoglu, G. (2016). The pros and cons of robots managers. Harvard Business Review.
- Katz, J. E., & Halpern, D. (2014). Attitudes towards robots suitability for various jobs as affected robot appearance. Behaviour & Information Technology, 9, 941-953.
- Riva, G., Gaggioli, A., & Mantovani, F. (2008). Are robots present? From motor stimulation to "being there". Cyber Psychology & Behavior, 6, 631-636.
- Venkatesh, P. (2015). Your future CEO could be a robot!



„Do roku 2029 budou roboti tak chytrí jako lidé,“ tvrdí Ray Kurzweil, expert na umělou inteligenci.