

KOMMUNIKATION

Liebe KI ...

Von selbstfahrenden Autos bis hin zum automatisierten Kundenservice: Künstliche Intelligenz hat sich in vielen Lebensbereichen etabliert. Wir schauen uns den Dialog mit der Maschine genau an – und was dieser mit echtem menschlichem Austausch macht.

Text Yaël Jakob

FOTOS GETTY IMAGES, STOCKSY

Was soll ich heute Abend essen? Wie schreibe ich eine Bewerbung? Und ist es eine gute Idee, meinen Ex-Freund wieder zu treffen? Weltweit werden über 2,5 Milliarden Anfragen pro Tag an eine künstliche Intelligenz (KI) gerichtet. Als Kommunikationstool hat sie sich rasend schnell etabliert. Sie wird sowohl für berufliche als auch für private Anliegen eingesetzt. «Viele treten mit KI in einen Dialog, weil sie dort sofort eine Antwort bekommen – und Verständnis, das echt wirkt», bestätigt Katrin Lukas (46), Paar- und Sexualtherapeutin bei «Paarberatung im Kanton Zürich».

Auch zur Erstellung dieses Texts kam KI zum Einsatz, allerdings nur zum Sammeln von Informationen oder zur Kontrolle der Rechtschreibung. Die Inhalte miteinander verknüpft und Wort für Wort niedergeschrieben hat noch immer eine Redaktorin aus Fleisch und Blut. Ebenso stammt die fachliche Auskunft von echten Menschen.

Mit KI in Sprach- und Kommunikationsberufen befasst sich Daniel Perrin (64) an der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften. «KI schafft die Illusion

eines allwissenden Gegenübers. Das ist faszinierend und wirkt oft professionell – ist aber unberechenbar zugleich.» Entscheidend sind der verantwortungsvolle Umgang damit und das nötige Hintergrundwissen.

Mensch, Maschine!

Unter einer künstlichen Intelligenz kann man sich im weitesten Sinne ein Computersystem vorstellen, das bestimmte menschliche Fähigkeiten aufweist. Bei KI in der Kommunikation spricht man von «Large Language Models» (LLM), also «grossen Sprachmodellen». Besonders bekannt sind die ChatGPT-Serie des KI-Unternehmens OpenAI oder Google-Gemini-Modelle der gleichnamigen Suchmaschine Google.

Diese verfügen über ausgereifte Sprachkompetenzen und greifen auf riesige Datenmengen zurück. Sie können deshalb auf fast jede Eingabe – den sogenannten Prompt – reagieren. Doch genau hier liegt die Herausforderung: Je natürlicher die Sprachmodelle antworten, desto mehr verschwimmt für uns die Grenze zwischen technischer Berechnung und echtem Verstehen. Die Art, wie wir mit ChatGPT und

Co. sprechen, ist daher erstaunlich menschlich geworden. «KI nimmt alles, was ihr zur Verfügung steht, erkennt darin wiederkehrende Muster und imitiert damit zum Beispiel das Autolenken oder Gespräche», erklärt Daniel Perrin. Das wirkt oft täuschend echt – besonders dort, wo auch menschliches Handeln immer ähnlichen Mustern folgt.

Künstliche Intelligenz basiert laut dem Experten jedoch auf Wahrscheinlichkeitsrechnungen. Das sorgt dafür, dass sie einige Dinge weitaus besser kann als eine reale Person. Sie fasst beispielsweise gewaltige Dokumente in Sekunden zusammen, übersetzt Texte oberflächlich fehlerfrei in unzählige Sprachen oder kann in Echtzeit pausenlos dolmetschen. An diese Geschwindigkeit und Ausdauer kommt der Mensch nicht heran. Wenn es um den Gehalt geht, sieht es jedoch anders aus.

«Eine KI hat kein eigenes Bewusstsein, und ihr fehlt es an Intention und Intuition», sagt Perrin. Sie kann beispielsweise ein Buch schreiben, die Geschichte wirkt jedoch brüchig und stereotyp zugleich. Denn die KI greift immer nur auf Vorhandenes und Wahrscheinlichkeiten

→ Seite 91

Künstliche Intelligenz ist ein Werkzeug, das rund um die Uhr zur Verfügung steht. Der richtige Umgang damit ist entscheidend.



Auch wenn KI menschliche Züge aufweist, ersetzt sie keinen echten Austausch.

FOTOS ZVG

→ zurück. Perrin betont zudem, dass die Maschine keine Verantwortung übernehmen könne, auch wenn sie noch so souverän wirke.

«KI ist nicht wahrhaftig, für sie gibt es also weder richtig noch falsch», sagt er. Wer regelmässig damit arbeitet, kennt das zermürbende Szenario: Man freut sich, dass KI eine kompetent wirkende Antwort ausspuckt, doch auf den zweiten Blick entpuppen sich Teile davon als Irrtum, als sogenannte Halluzination.

Die Denkmaschine mag also verblüffende Fähigkeiten haben, bleibt aber dennoch ein rein technisches Werkzeug. «KI kann uns helfen, Kommunikationsangebote oberflächlich glatt zu produzieren», sagt Perrin. «Was wir damit erreichen wollen und können, verantworten wir aber selbst.»

Alles nur gespielt

Paartherapeutin Katrin Lukas beobachtet diese Entwicklung aus psychologischer Sicht. Viele Ratsuchende wenden sich heute sogar an KI-Sprachmodelle, um Beziehungsfragen zu klären oder Trost zu finden. «Die KI reagiert freundlich, geduldig und berechenbar», sagt Lukas. «Das kann beruhigen, nimmt uns aber die Erfahrung, echte Konflikte auszuhalten.»

Im künstlichen Gespräch ist immer alles verfügbar: Verständnis auf Knopfdruck, einfühlsame Formulierungen ohne Verstimmung, sofortige Vorschläge für die nächsten Schritte. Im echten Leben läuft das anders. Dort entstehen Pausen, Missverständnisse, manchmal sogar Ver-

letzungen – und genau diese Reibung zwingt uns, über die Perspektive des Gegenübers und unsere eigene nachzudenken. «Wer sich ausschliesslich an KI wendet, verpasst diesen Lernprozess», sagt Lukas. «Man nimmt sich die Chance, eigene Strategien zu entwickeln, mit Unsicherheit oder Herausforderungen umzugehen.»

Die psychologische Folge ist subtil, aber bedeutsam: Wenn jedes Gefühl sofort digital eingeordnet und jedes Problem sekundenschnell gelöst wird, verlernen wir, unseren eigenen Fähigkeiten zu vertrauen. «KI belohnt uns für alles, was wir sagen, mit einer Form von Zustimmung», erklärt Lukas. Doch die Bestätigung ist nur gespielt. Diese Tatsache darf nicht in den Hintergrund rücken, denn wenn wir nur noch auf KI vertrauen, sind wir weniger reflektiert und können sogar in unserer Empathie einbüssen.

KI ist gut, Kontrolle ist besser

Künstliche Intelligenz ist also eine Co-Pilotin, keine Pilotin. Sie kann uns unterstützen, Entscheidungen erleichtern und Wissen zugänglich machen – steuern müssen wir aber selbst. «Wenn man sie richtig einsetzt, erweitert sie unsere Möglichkeiten», sagt Daniel Perrin. Der Kommunikationswissenschaftler vergleicht KI mit einem scharfen Messer, mit dem man präzise arbeiten kann, aber ebenso Schaden anrichtet, wenn man es falsch benutzt. «Je leistungsfähiger das Werkzeug, desto wachsamer müssen wir in der Verwendung sein.»

DANIEL PERRIN



Professor für Angewandte Linguistik an der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften.

KATRIN LUKAS



Paar- und Sexualtherapeutin bei «Paarberatung im Kanton Zürich».

Auch Katrin Lukas sieht in der Technologie Potenzial als Anlaufstelle für alltägliche Probleme, solange sie bewusst genutzt wird. «KI kann in belastenden Momenten eine erste Orientierung geben oder helfen, Gedanken zu sortieren», sagt sie. «Aber sie ersetzt keine echte Auseinandersetzung – weder mit anderen noch mit sich selbst.»

Künstliche Intelligenz entbindet uns also nicht von Verantwortung. Mehr noch, sie verlangt von uns, dass wir unsere eigene Kommunikationsfähigkeit sowie Aufmerksamkeit verstärkt schulen. Denn während KI einfach das erstbeste Rezept zum Abendessen vorschlägt, fällt uns bei kurzem Nachdenken vielleicht selbst eine bessere Kreation ein. Und ob ein Treffen mit besagtem Ex-Freund eine gute Idee ist, können die Menschen im eigenen Umfeld am besten abschätzen. Sie kennen die gesamten Umstände und sind in der Lage, echtes Verständnis aufzubringen – die Maschine tut nur so, als ob. ■

ANZEIGE

Bestes Verstehen – überall und jederzeit.

Unsere KI-Hörgeräte sind unauffällig und leistungsstark – für besseres Hören auch in lauten Umgebungen!

Jetzt unverbindlich testen!



GRATISNUMMER
0800 800 881

amplifon.ch/online-buchen



Klarer Klang ohne Umgebungslärm.



* Weitere Details unter amplifon.ch