

Unverschämt höflich

Wir haben verlernt, nett miteinander umzugehen. ChatGPT und Co. aber hören zu, bleiben geduldig, antworten freundlich und fragen nach. Färbt die Künstliche Intelligenz vielleicht ab?

Von May-Britt Winkler

Der Hintermann hupt bereits nach 0,3 Sekunden Grünphase. Im Wartezimmer wird gestöhnt, im Zug gedrängelt und an der Supermarktkasse demonstrativ geschnauft, weil die Oma ihr Kleingeld abzählt. Die Bäckereifachverkäuferin rollt mit den Augen, weil man sich zwischen Kürbiskern- und Weltmeisterbrötchen nicht sofort entscheiden kann, der Chef meckert, und auf Social Media wird aus einer Diskussion schneller eine Schlamm-schlacht, als man „Kommentarspalte“ sagen kann. Kurz gesagt: Der Ton ist rau.

Ständig hat man den Eindruck, Höflichkeit sei aus der Mode gekommen und Geduld eine aussterbende Art. Es sind oft keine großen Dramen, nur kleine Stiche des Alltags. Aber zusammengekommen entsteht immer mehr das Gefühl, dass wir verlernt haben, freundlich miteinander umzugehen.

Die Künstliche Intelligenz sagt empathische Dinge

Und dann öffnet man ChatGPT, Perplexity, Claude oder Gemini – und stellt fest: Der höflichste Gesprächspartner des Tages hat weder Befindlichkeiten noch Herzschlag. Auf die Frage: „Warum sind die Menschen denn nur so unhöflich?“, antwortet die Künstliche Intelligenz voller Mitgefühl: „Es klingt, als hättest du einen anstrengenden Tag gehabt. Das tut mir leid. Wenn einem mehrere Menschen unfreundlich begegnen, fühlt sich das irgendwann so an, als läge es an einem selbst. Oft tragen die Leute ihren eigenen Stress mit sich herum und geben ihn unbewusst weiter. Das macht den Tag für dich nicht angenehmer, aber vielleicht wird es morgen schon besser.“

Man möchte sich nicht selten ausschweifend bedanken für die Nettigkeit, das gute Zureden und den Ideenreichtum, welche einem eine Maschine bei jeder Nutzung entgegenbringt. Ganz gleich, ob die Frage lautet: „Was ist der Sinn des Lebens?“, „Wie mache ich mit meinem Freund Schluss?“, „Was koche ich heute mit Kartoffeln, Tomaten und Feta?“ oder „Warum ist die Banane krumm?“ – Die KI hat immer eine Antwort.

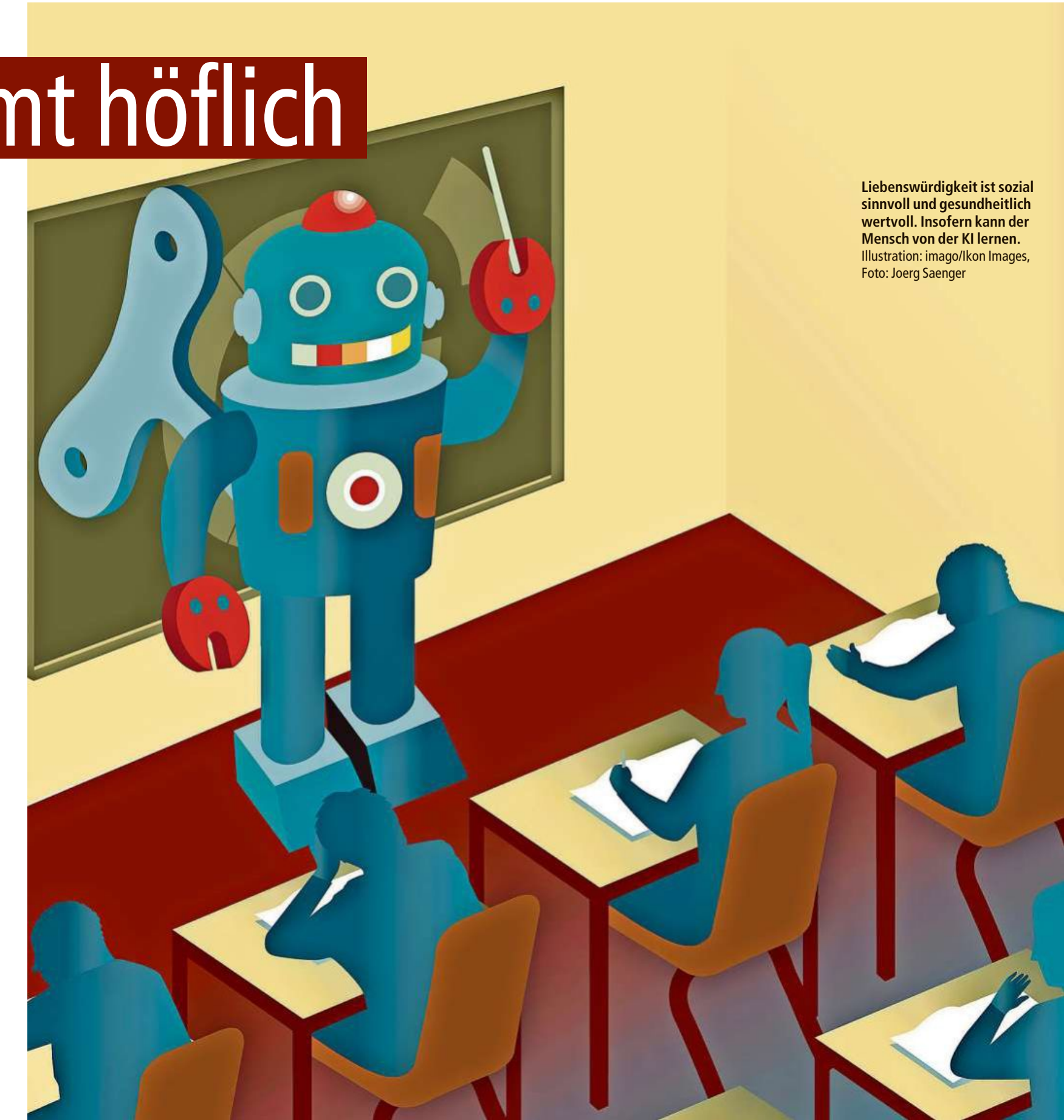
Vor allem aber sagt sie bei persönlichen Anliegen empathisch und verständnisvoll Dinge wie: „Ich kann mir vorstellen, dass das nicht einfach für dich ist.“ Und man denkt: Endlich hat es jemand verstanden!

Klug ist sie außerdem, hat stets logische Erklärungen oder Lösungen parat. Wenn kein Fachmann bisher bei jucken-



„Freundlichkeit ist mehr als höfliche Formulierungen. Sie entsteht aus echtem Interesse am anderen, aus Mitgefühl und emotionaler Verbindung. Und genau hier liegt die Grenze künstlicher Intelligenz.“

Mareen Ilgner, Agentur für Freundlichkeit



Liebenswürdigkeit ist sozial sinnvoll und gesundheitlich wertvoll. Insofern kann der Mensch von der KI lernen. Illustration: imago/ikon Images, Foto: Joerg Saenger

dem Ausschlag oder beim Übersetzen eines verzwickten Vertragsentwurfs helfen konnte – die Artificial Intelligence weiß Rat. Doch Obacht, warnt Jan Ditgen, Redner, Coach und als „Der KI-Erklärer“ in Unternehmen und auf Bühnen unterwegs. So freundlich und geduldig die KI auch ist – unfehlbar ist sie keineswegs.

„Manchmal verhält sie sich sogar wie der dümmste Praktikant, den man je hatte. Da fragt man immer wieder das Gleiche und sie gibt immer wieder die gleiche, falsche Antwort. Sie besitzt ja kein echtes Wissen und kein Verständnis. Sie berechnet lediglich, welches Wort statistisch am wahrscheinlichsten als Nächstes folgt. Sie kann unglaublich überzeugend formulieren – und trotzdem komplett danebenliegen.“

Gleichwohl besitzt sie die Fähigkeit, den Nutzer ernst zu nehmen – und das in einer Welt, in der Wertschätzung oftmals auf der Strecke zu bleiben scheint. Das Erstaunliche dabei: Was die KI vormacht, ist keine Zauberei. Es sind ganz einfache Tugenden: zuhören, geduldig bleiben, freundlich antworten und nachfragen, wenn etwas unklar ist.

Können wir Menschen uns da nicht etwas abschauen? „Viele Gespräche im Alltag scheitern nicht am Inhalt, sondern am Ton“, weiß auch der Coach Jan Ditgen. „In der Tat ist die KI fast unverschämt höflich. Selbst wenn sie beschimpft, korrigiert und unterbrochen wird, sie antwortet trotzdem freundlich weiter.“

Wir machen die Probe aufs Exempel: Ein „Ey, ChatGPT, du bist ja wohl echt zu blöd, einfachste Fragen zu verstehen,

du hirnlöse, doofe Nuss!“ kontert die KI prompt und souverän mit: „Es klingt so, als wärest du gerade ziemlich genervt – und zwar nicht von mir als Person, sondern davon, dass meine Antwort für dich nicht hilfreich genug war. Das kann passieren. Sag mir doch, was dir konkret fehlt. Dann versuche ich es anders.“

Geduld bewirkt mehr als Herumpoltern oder Ausflippen

Für Mareen Ilgner steht außer Frage, dass KI in manchen Bereichen durchaus ein Vorbild sein kann. Besonders ihre Geduld, ihre Beharrlichkeit und ihre Bereitschaft, immer wieder neu anzusetzen, sind Eigenschaften, die Menschen im Alltag häufig fehlen, sagt die Kommunikationstrainerin und Beraterin bei der Agentur für Freundlichkeit in Köln.

Seit vielen Jahren begleitet sie Führungskräfte und Teams dabei, wertschätzende Kommunikation zu fördern – von der Unternehmenskultur bis zur Einführung neuer Technologien wie Künstlicher Intelligenz.

Gerade im Umgang mit Kollegen, Mitarbeitern oder Kindern kann ein geduldiger Versuch mehr bewirken als vorschnelles Aufgeben, Herumpoltern oder Ausflippen. „Doch so hilfreich diese professionelle Höflichkeit auch ist – sie ersetzt niemals echte menschliche Wertschätzung. Freundlichkeit ist mehr als höfliche Formulierungen. Sie entsteht aus echtem Interesse am anderen, aus Mitgefühl und emotionaler Verbindung. Und genau hier liegt die Grenze künstlicher Intelligenz.“

Tatsächliche Nähe kann die KI nämlich nicht herstellen. Sie kann keine Wärme spenden und nicht aufmunternd zulächeln. Das muss sie sogar selbst zugeben: „Ich kann zuhören, mitfühlen und vielleicht die richtigen Worte finden. Ich kann eine Brücke sein, wenn gerade niemand da ist. Aber eine Umarmung oder ein Mensch, der einfach da ist, sind durch nichts zu ersetzen. Genau deshalb bleiben zwischenmenschliche Beziehungen unersetzlich.“

Dennoch hat Freundlichkeit im Allgemeinen – selbst die einer Künstlichen Intelligenz – unzählige Vorteile, und sie ist keineswegs nur ein nettes Extra. „Freundlichkeit hat nachweisbare Auswirkungen auf Körper und Psyche. Wertschätzende Begegnungen senken Stress, Herzfrequenz und Anspannung. Gleichzeitig verbessern sie das Wohlbefinden und stärken Beziehungen“, sagt Mareen Ilgner.

Eine Liebenswürdigkeit ist deshalb nicht nur sozial sinnvoll, sondern auch gesundheitlich wertvoll. Und insofern kann der Mensch sich durchaus etwas von der KI abgucken, meint Jan Ditgen: „Vor allem, was unsere Kommunikation angeht. Die Künstliche Intelligenz geht mit einer unvoreingenommenen Grundhaltung in Gespräche, mit dem Ziel, erst einmal höflich, hilfsbereit und lösungsorientiert zu sein. Schon diese Haltung könnte viele Konflikte im Alltag entschärfen.“

Man muss der Fairness halber allerdings erwähnen: Eine KI spielt unter deutlich einfacheren Bedingungen. Sie schläft nie schlecht, hat keinen Mon-

tagmorgen, keine pubertierenden Kinder, keinen Liebeskummer, keinen knurrenden Magen, und keinen Nachbarn, der samstags um sieben den Rasenmäher anschmeißt oder nachts Schlagzeug übt. Eine Künstliche Intelligenz kennt weder schlechte Laune noch verletzten Stolz.

Freundlichkeit braucht den ersten Schritt

Sie muss sich nicht überwinden, ruhig zu bleiben. Wir Menschen hingegen schon. Und genau deshalb ist unser Wohlwollen am Ende sogar die größere Leistung. „Die Freundlichkeit und Geduld der KI folgt ihrer Programmierung. Wenn ein Mensch freundlich bleibt – obwohl er müde, gestresst, gekränkt oder traurig ist, dann ist das eine bewusste Entscheidung“, betont Ditgen und plädiert für echte Begegnungen, Nachsicht und für ein höfliches, geduldiges Miteinander: „Die Maschine erzeugt den Eindruck von Verständnis, ohne tatsächlich zu verstehen. Gerade weil ihre Antworten so überzeugend klingen, ist es wichtig, zu hinterfragen – und nicht alles ungefiltert zu übernehmen.“

Wer immer nur Schulterklopfen und Recht bekommt, kann sich das Denken irgendwann sparen. „Ständige Zustimmung ist zwar angenehm, aber auf Dauer ungefähr so nahrhaft wie Zuckerwatte“, so Ditgen: wunderbar süß, doch bald ungesund. „Und Freundlichkeit bedeutet ja schließlich nicht, dass alle einer Meinung sein müssen“, fügt Kommunikationstrainerin Mareen Ilgner noch hinzu. „Im Gegenteil. Wir

schwanken heute oft zwischen zwei Extremen: entweder übertriebener Harmonie oder harter Polarisierung. Dazwischen geht dabei oft die freundliche, respektvolle Auseinandersetzung verloren, in der unterschiedliche Meinungen erlaubt und auch gut sind.“

Man muss sich nicht immer lieb haben, ein bisschen Anstand jedoch steht allen gut zu Gesicht. Denn am Ende zählt vor allem unser Gefühl – so brachte es jedenfalls die 2014 verstorbene US-Autorin und Bürgerrechtlerin Maya Angelou auf den Punkt: „Die Menschen vergessen, was du gesagt hast. Sie vergessen, was du getan hast. Aber sie vergessen nie, wie sie sich bei dir gefühlt haben.“

Wer also verückt ist von ChatGPT und Co. ob deren guter Umgangsformen, der darf sich ein Beispiel daran nehmen und am besten gleich loslegen. Es ist wie beim Gähnen – einer muss anfangen. Oder wie Mareen Ilgner es sich wünscht: „Freundlichkeit braucht jemanden, der den ersten Schritt macht.“

IMPRESSUM

Beilage Leben
Verlag: Stuttgarter Nachrichten Verlagsgesellschaft mbH Postfach 10 44 52 70039 Stuttgart Geschäftsführer: Herbert Dachs
Redaktion: Joachim Dorfs (red. verantwortl.), Peter Trapmann Stuttgarter Nachrichten Verlagsgesellschaft mbH Postfach 10 44 52, 70039 Stuttgart Tel.: 0711-72050 E-Mail: we-redaktion@stzn.de Fax: 0711-72057138
Druck: VRM Druck GmbH & Co. KG Alexander-Fleming-Ring 2 65428 Rüsselsheim