



Claudia Schröder

Nachdem es im ersten Teil der Serie um die Metakommunikation von Schulz von Thun ging, geht es in diesem Beitrag um

Kommunikation nach Watzlawick

Der Kommunikationswissenschaftler und Therapeut Paul Watzlawick entwickelte gemeinsam mit Janet Beavin Bavelas und Don D. Jackson die fünf Axiome für die Mensch-zu-Mensch-Interaktion. Eine Art grundlegendes Kommunikationsgesetz, das die menschliche Kommunikation beschreibt. Die Axiome beschreiben Kommunikation zwischen zwei Personen, die in Beziehung zueinander stehen und miteinander agieren. Was bedeutet dies nun, wenn wir statt mit einem Menschen mit einem KI-Sprachmodell kommunizieren?

Sie lauten:

- Man kann nicht nicht kommunizieren, denn jede Kommunikation (nicht nur mit Worten) ist Verhalten und genauso wie man sich nicht nicht verhalten kann, kann man nicht nicht kommunizieren.
- Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, wobei letzterer den ersten bestimmt. Vereinfacht gesagt gibt es keine rein informative Kommunikation, jede Äußerung enthält auch eine Beziehungsaussage.
- Die Natur einer Beziehung ist durch die Interpunktion der Kommunikationsabläufe seitens der Partner bedingt. Alle Teilnehmende einer Interaktion geben der Beziehung eine Struktur, auf jeden Reiz folgt eine Reaktion. Was mit Interpunktion gemeint ist, erkläre ich gleich.
- Menschliche Kommunikation bedient sich analoger und digitaler Modalitäten. Kommunikation nutzt zwei Modi der Darstellung. Analoge Ausdrucksformen wie Gestik und Mimik sowie digitale wie das gesprochene Wort. Was Watzlawick mit dem Begriff digital meine, erläutere ich ebenfalls gleich.

- Zwischenmenschliche Kommunikationsabläufe sind entweder symmetrisch oder komplementär, je nachdem ob die Beziehung zwischen den Partnern auf Gleichgewicht oder Unterschiedlichkeit beruht.

Das Modell trifft auf KI

Axiom 1: „Man kann nicht nicht kommunizieren“

Kommunikation zwischen Menschen findet nicht ausschließlich über Worte statt, sondern umfasst das komplette Verhalten wie Gestik und Mimik. So kann das Schweigen einer Person ebenso als Kommunikation gedeutet werden und jedes Gegenüber interpretiert das Schweigen im jeweiligen Kontext anders.

Nun verfügt KI nicht über Mittel wie Mimik oder Gestik. Dennoch kann auch beim Umgang mit KI Schweigen stattfinden, beispielsweise durch eine verweigernde Antwort, ein Fehler, eine ausweichende Formulierung. Nutzer:innen interpretieren diese Ausgaben der KI unweigerlich als Botschaft. Es wirkt wie eine Kommunikation, wie wir sie im Umgang mit Menschen erleben, ist jedoch etwas völlig anderes. Wir stehen mit einer KI nicht in einer Beziehung oder sind aufeinander bezogen. Ein KI-Sprachmodell erlebt keine Beziehung. Jedes Reaktionsmuster der KI, auch unbeabsichtigte, werden dennoch vom Menschen einseitig als Beziehungssignal interpretiert, während dies das Sprachmodell nicht tut. Man könnte sagen, dass es sich dabei um ein eine Art Projektionsmechanismus des Menschen handelt. Es handelt sich nicht um eine Eigenschaft der KI. Der Mensch projiziert einseitig die Erwartung eines menschlichen Gegenübers mit Beziehungsintention.

Axiom 2: Inhalts- und Beziehungsaspekt

Wenn wir mit Menschen umgehen und sprechen, ist neben der Information auch jedes Mal die Beziehungsebene in der Nachricht enthalten. Was wir sagen oder tun ist von einer inneren Haltung dem anderen gegenüber geprägt. Wie ich etwas sage, verdeutlicht, wie ich im jeweiligen Moment und Kontext die jeweilige Beziehung sehe und mein Gegenüber entsprechend behandle.

Jede KI-Antwort trägt neben ihrem Sachinhalt auch eine implizite Beziehungsbotschaft durch Ton, Länge, Detailtiefe, Verwendung von „Du“ oder förmlichen Anreden als auch das Einräumen von Unsicherheiten bei. All das signalisiert den Nutzer:innen, wie die KI die Interaktion gestaltet (oder wie sie darauf trainiert wurde). Menschen wiederum reagieren unmittelbar auf diese Beziehungssignale und meist stärker als auf den Inhaltsaspekt selbst. KI-Sprachmodelle richten ihre Ergebnisse durchaus anhand der von Menschen formulierten Eingaben aus, geben jedoch jedes Mal unterschiedliche Ergebnisse aus, da sie nicht über ein Erinnerungsvermögen verfügen, das dem menschlichen ähnelt.

KI-Systeme werden explizit auf ihren Beziehungsmodus hin konfiguriert, in dem Sinne wie „Welche Beziehungsbotschaft soll eine KI-Rolle senden – partnerschaftlich, tutoriell, neutral-sachlich?“ Dieser KI-Beziehungsaspekt unterscheidet sich komplett vom Beziehungsaspekt des Menschen.

Watzlawick betont, dass der Beziehungsaspekt den Inhaltsaspekt bestimmt, weil er Aufschluss gibt, wie Sprechende die Beziehung wahrnehmen und bewerten. Das setzt eine echte Beziehungserfahrung auf der Gegenseite voraus. Eine KI erzeugt zwar Beziehungssignale, erlebt aber keine Beziehung. Der Beziehungsaspekt existiert nur einseitig auf der Seite des Menschen. Watzlawick setzt diesen Aspekt jedoch auf beiden Seiten voraus, dies fehlt auf Seiten der KI.

Das KI-Sprachmodell produziert beziehungsartige Signale als Ergebnis ihres Trainings und nicht als Ausdruck einer Beziehungsdefinition. Was bleibt, ist ein Beziehungseffekt ohne Beziehungsintention.

Axiom 3: Kommunikation als Ursache und Wirkung (Interpunktion)

Hier geht es darum, dass menschliche Gesprächspartner:innen ihre Kommunikationsverläufe im Gespräch strukturieren und ihre Interpunktion jeweils für die einzig richtige halten. Das Wort Interpunktion kommt aus der Grammatik. Ein Satzzeichen bestimmt, wo eine Information anfängt und aufhört. In der Kommunikation meint Watzlawick damit, dass jeder Mensch selbst entscheidet, wo er den Anfang einer Geschichte setzt. Das führt dazu, dass wir unser Gegenüber zur Ursache unseres eigenen Verhaltens machen, in der Art und Weise, dass wir uns eine Geschichte darüber erzählen, wer angefangen hat.

KI-Sprachmodelle erzeugen keine eigene Interpunktion. Nutzer:innen neigen jedoch dazu, das Verhalten der KI als Reaktion auf sich selbst zu deuten und umgekehrt ihr eigenes Verhalten als Reaktion auf die KI. Pragmatisch interpunktiert der Mensch, die KI reagiert und der Mensch interpunktiert seine Reaktion neu. Auch hier kann wie in der Mensch-zu-Mensch-Kommunikation eine Art Abwärts-spirale entstehen, die sich jedoch strukturell unterscheidet. Man könnte es vereinfacht als eine Art Selbstgespräch mit Echo beschreiben. Anwender:innen, die unzufrieden mit den gelieferten Ausgaben sind und dadurch dringlichere Eingaben formulieren, könnten das Sprachmodell zu immer ausführlicheren, aber weniger präzisen Antworten veranlassen, was die Unzufriedenheit kontinuierlich steigern würde.

Axiom 4: Analoge und digitale* Kommunikation

Watzlawick betont, dass menschliche Kommunikation wesentlich auf analoger Kommunikation beruht, wie Gestik, Mimik, Tonfall, die den Beziehungsaspekt tragen, wie beispielsweise Lächeln, Wegblicken, Schweigen, Atmen, Bewegen, Berührung etc. All diese Dinge teilen etwas mit, im Sinne „eine Geste sagt mehr als tausend Worte“. So wird viel Bedeutung und Gefühl transportiert. Mit analogen Elementen wird häufig die Beziehungsebene vermittelt, mit digitalen die Inhaltsebene.

Watzlawick verwendet den Begriff „digital“ nicht im heutigen alltagssprachlichen Sinne von Computer oder Technologie. Er entlehnt ihn aus der Kybernetik und der frühen Informationstheorie der 1940er und 1950er Jahre, einer Wissenschaft, die sich mit Steuerung und Kommunikation in Maschinen und Lebewesen beschäftigte. Verkürzt dargestellt, ist für Watzlawick digitale Kommunikation beim Menschen schlicht das gesprochene und geschriebene Wort.

Analoge Kommunikation ist mehrdeutig und kann unterschiedlich entschlüsselt werden. Es gibt keine klaren Regeln, wie diese Bedeutung eindeutig zu lesen ist und bleibt so syntaktisch vage. Durch mögliche Fehlinterpretationen können Konflikte zwischen den Kommunikationspartnern entstehen.

Diese Vagheit fehlt in der KI-Interaktion weitgehend, ihre digitale Kommunikation verfügt über eine komplexe und logische Syntax. KI-Sprachmodelle kommunizieren nahezu ausschließlich digital (im heutigen Sinne aufgrund von Wahrscheinlichkeitsberechnungen) und verfügen über keine körperlichen Ausdrucksmittel. Sie können zwar analoge Signale beispielsweise durch Interpunktion, Emoji oder die Wortwahl simulieren, aber sie produzieren keine Körperlichkeit, keine Präsenz, keine Stimmfarbe, keine Bewegung, Atmen, Schweigen, Berührung etc. Das bedeutet im Sinne von Watzlawick, dass KI-Sprachmodelle eher ausschließlich in dem Modus unterwegs, den er für den beziehungsärmeren Anteil an der Gesamtkommunikation hält.

Axiom 5: Symmetrische und komplementäre Kommunikation

Beziehungen folgen nach diesem Axiom immer einem von zwei Mustern. Interagierende Menschen passen ihr Verhalten jeweils gegenseitig an. Bei symmetrischen Beziehungen streben Menschen nach Gleichheit und verhalten sich ähnlich. Komplementäre Beziehungen funktionieren dagegen durch

Unterschiedlichkeit. Partner:innen ergänzen einander, in dem eine Person die führende Rolle übernimmt und die andere Person folgt. Das Verhalten der einen Person erzeugt das Verhalten der anderen und umgekehrt. Im Verständnis von Watzlawick sind beide Kommunikationsmuster wertfrei gemeint. Wird eines dieser Muster jedoch starr, können Dynamiken aufgrund von einengenden Strukturen entstehen. Beispielsweise, dass sich die Gesprächspartner:innen gegenseitig hochschaukeln und übertrumpfen wollen.

Die Mensch-KI-Kommunikation erscheint auf den ersten Blick strukturell komplementär. Es gibt einen fragenden und einen antwortenden Pol, einen Suchenden und einen vermeintlich Wissenden. Dies birgt ähnliche Risiken, beispielsweise wenn das Muster zu einer einengenden Struktur wird. Nutzer:innen erwarten von der KI immer Antworten, Lösungen und kein unsicheres Verhalten. Diese Rollenverteilung könnte die Reflexionsfähigkeit des Nutzers langfristig schwächen.

Exkurs: Paradoxe Kommunikation und Double Bind

Aus dem Zusammenspiel von Axiom 2 und Axiom 4 entwickelte Watzlawick gemeinsam mit dem Forschungsteam um Gregory Bateson ein weiteres Konzept, das für die Mensch-KI-Kommunikation besonders aufschlussreich sein dürfte: den Double Bind, die doppelte Botschaft, die keine konsistente Reaktion zulässt.

Er entsteht, wenn Inhalts- und Beziehungsebene einander widersprechen und der Empfänger beiden Ebenen gleichzeitig gerecht werden müsste – strukturell jedoch nicht kann. Ein klassisches Beispiel: Eine Vorgesetzte sagt verbal „Sie können jederzeit mit Kritik zu mir kommen“ – ihre Körpersprache jedoch signalisiert Distanz und Ablehnung. Der Mitarbeiter empfängt zwei unvereinbare Botschaften gleichzeitig. Jede Reaktion darauf ist falsch, in der Art und Weise, dass wer Kritik äußert, missachtet die analoge Botschaft. Wer schweigt, missachtet die digitale. Watzlawick beschreibt dies als paradoxe Injunktion eine Aufforderung, die sich durch ihre eigene Struktur selbst aufhebt.

In der Mensch-KI-Kommunikation entstehen vergleichbare Muster, allerdings mit einer entscheidenden Verschiebung. Die Paradoxie liegt hier nicht im Widerspruch zwischen zwei Kommunikationsebenen einer sendenden Person, sondern in den widersprüchlichen Erwartungen, die Menschen strukturell an KI richten:

- „Sei ehrlich, aber immer freundlich.“
- „Gib mir eine klare Empfehlung, aber sei nicht bevormundend.“
- „Ich weiß, dass du keine Gefühle hast, aber zeig mir Empathie.“

Diese Anforderungen lassen sich nicht gleichzeitig erfüllen. Sie erzeugen strukturelle Paradoxien, die sich durch die gesamte Interaktion ziehen können, ohne dass sie bewusst wahrgenommen werden. Im klassischen Sinne wäre ein solcher Widerspruch durch Metakommunikation auflösbar, beispielsweise durch das gemeinsame Benennen des Musters. Ob KI jedoch zu echter Metakommunikation im Watzlawickschen Sinne fähig ist, bleibt eine offene Frage. Sie kann über Kommunikation sprechen, aber kaum erleben, dass ein Widerspruch vorliegt. Der Double Bind bleibt damit in der Mensch-KI-Interaktion strukturell unauflösbar, es sei denn, der Mensch löst ihn durch eigene Reflexion auf.

Mögliche Adaption und Nutzen im Kontext KI

Die fünf Axiome sind für die Mensch-zu-Mensch-Kommunikation entwickelt worden und setzen eine Beziehungsebene voraus. So gesehen sind sie auf die Kommunikation zwischen Mensch-zu-KI nicht 1:1 übertragbar.

Dennoch lohnt es sich m.E. die Axiome heuristisch für die Mensch-zu-KI-Kommunikation anzuwenden, um notwendige und systematische Selbstreflexion und Lernentwicklung im Umgang mit KI zu fördern.

Die Axiome könnten zur Unterschiedsbildung zwischen Mensch-zu-Mensch und Mensch-zu-KI-Kommunikation genutzt werden, um die Andersartigkeit im Umgang und im Erleben zu verdeutlichen und das eigene Kommunikationsverhalten, die nicht ausgesprochene Erwartungen, die daraus resultierenden Missverständnisse rascher zu erkennen und Stressoren zu vermeiden.

Insbesondere der fehlende Beziehungsaspekt zeigt in allen Axiomen deutlich, dass wir kein menschliches Gegenüber haben. Wir reagieren dennoch in der Benutzung mit KI-Sprachmodellen affektlos (nach Luc Ciompi), eben gleichermaßen wie bei einer Mensch-zu-Mensch-Kommunikation, das ist unseren Gehirnen geschuldet. Wir reagieren emotional, wir interpretieren und greifen dabei auf bestehende Erfahrungsschnipsel zurück, die in unserem Gehirn von bisherigen vergangenen Erlebnissen aus einer Zeit vor KI abgespeichert sind. Unsere Reaktionen resultieren hauptsächlich auf Erlebnissen mit anderen Kommunikationspartner:innen, die nichts mit KI-Sprachmodelle zu tun hatten und führen häufig zu gleichen Körperreaktionen, wie in einer Mensch-zu-Mensch-Kommunikation jedoch ohne eine adäquate Interaktion, beispielsweise Klärung durch ein menschliches Gegenüber.

Wir müssen daher neue Erfahrungen machen und einen für uns sinnvollen Umgang finden, die den jeweiligen KI-Kontexten gerecht werden. Dabei können uns die Axiome weiterhelfen. Es gilt die Unterschiede zu erkennen, die Vielfalt der Mensch-zu-Mensch-Kommunikation anzuerkennen.

Metakommunikation im Umgang mit KI – ein Ausblick

Wenn Metakommunikation bei Watzlawick bedeutet, über die eigene Kommunikation zu sprechen und dabei gemeinsam Muster zu erkennen, dann stellt sich die Frage: Ist das im Umgang mit KI überhaupt möglich und wenn ja, in welcher Art und Weise?

Eine vollständige Metakommunikation im klassischen Sinne dürfte kaum erreichbar sein. Sie setzt zwei Partner voraus, die beide das Muster erleben und gemeinsam reflektieren können. Die KI erlebt kein Muster, sie berechnet es allenfalls. Was dennoch möglich und sinnvoll wäre, ist eine einseitige Metakommunikation, ein bewusster Reflexionsakt der eigenen Kommunikationshaltung gegenüber der KI.

Metakommunikation mit KI wäre damit kein Dialog, sondern ein Selbstgespräch mit analytischer Haltung. Eine Form der Selbstreflexion, die klassische Metakommunikation ersetzt, wo kein gleichwertiges Gegenüber vorhanden ist. Konkret könnte dies so gestaltet werden:

- Eigene Erwartungen benennen.

Bevor ich KI-Modelle nutze, kläre ich meine Erwartungen an mein Ziel. Welche Erwartungen bringe ich mit? Erwarte ich Empathie, Partnerschaft, Autorität? Wieviel Zeit möchte ich dafür verwenden? Und sind meine Erwartungen im Hinblick auf die Situation angemessen?

- Eigene Interpunktion gestalten.

Im Umgang mit KI-Sprachmodellen benötige ich ein Wissen über die Funktionsweise des jeweiligen Systems und wie ich meine Kommunikationsarchitektur und den -prozess schrittweise und überprüfend gestalte, um mein Ziel zu erreichen. Wenn Frustration entsteht, kann das ein Indiz dafür sein, dass mein Aufbau des Kommunikationsprozesses mit der KI sowie meine Eingaben und deren Rahmung die Qualität der Antworten maßgeblich beeinflussen. Es hilft dabei nicht, wenn ich der KI eine Absicht zuschreibe, die sie nicht hat, und damit eine Interpunktion konstruiere, die nur in meinem Kopf existiert. Um die eigene Kausalitätserzählung zu überprüfen, hilft häufig ein lautes Denken gegenüber einer anderen Person.

- Den Beziehungsmodus bewusst wählen.

KI-Systeme können auf verschiedene Beziehungsmodi hin konfiguriert werden. Welcher Modus passt zu meinem Ziel, beispielsweise tutoriell, partnerschaftlich, konfrontativ. Diese Wahl bewusst zu treffen, ist selbst ein metakommunikativer Akt. Weiter kann ich mir Skills gestalten, die mich hinterfragen, prüfen etc.

- Paradoxe Erwartungen erkennen.

Wenn eine Mensch-KI-Interaktion unbefriedigend bleibt, lohnt sich die Frage, ob ich widersprüchliche Anforderungen stelle? Der Double Bind löst sich nicht durch bessere Eingaben, er löst sich durch Reflexion über die eigene Erwartungsstruktur. Oder einfach mal eine richtige Pause machen, eine Nacht darüber schlafen und natürlich das Mitdenken nicht versäumen 😊.

Fazit

Die fünf Axiome von Watzlawick lassen sich nicht auf die Mensch-KI-Kommunikation übertragen, zumindest nicht als Beschreibungsmodell. Sie sind für Interaktionen zwischen zwei Menschen entwickelt worden, die in einem sozialen Kontext aufeinander bezogen sind, eine gemeinsame Beziehungsgeschichte teilen und wechselseitig Beziehungszintentionen entwickeln. All das fehlt in der Mensch-KI-Interaktion strukturell.

Genau darin liegt jedoch ihr heuristischer Wert: Nicht, weil die Axiome für KI gelten, sondern weil ihr Nichtgelten präzise sichtbar macht, was an dieser neuen Interaktionsform anders ist:

- Wo kein Beziehungsaspekt auf beiden Seiten vorhanden ist, reagiert der Mensch dennoch so, als wäre er da.
- Wo keine Interpunktion des Gegenübers existiert, konstruiert der Mensch eine.
- Wo analoge oder sagen wir nonverbale Kommunikation fehlt, vermisst der Mensch etwas, ohne es benennen zu können.

Die Axiome dienen damit als Kontrastfolie: Sie helfen nicht dabei, KI zu verstehen, aber dabei, die eigenen Reaktionen im Umgang mit KI besser zu verstehen und neu einzuordnen. Das ist ein Erkenntnisgewinn, denn wer erkennt, dass er einer Art Echo antwortet, als wäre es ein Mensch, hat bereits den ersten Schritt zu einem reflektierteren Umgang mit KI-Sprachmodellen getan.

Welche Erkenntnisse können wir möglicherweise erlangen, wenn wir die Axiome als heuristisches Werkzeug auf KI anwenden anstatt auf die Mensch-zu-Mensch-Kommunikation. Was beobachten wir, wenn wir durch die Brille des jeweiligen Axioms auf die Mensch-KI-Kommunikation blicken?

Claudia Schröder

