

Ingo Hamm

ABENTEUER: KOMMUNIKATION!

Miteinander
reden in der KI-
Realität

MURMANN

*»Menschen suchen wir, niemanden sonst.
Wir brauchen keine anderen Welten.
Wir brauchen Spiegel.«*

*Stanisław Lem
Aus: Solaris*

Ingo Hamm

ABENTEUER: KOMMUNIKATION!

**Miteinander reden in
der KI-Realität**

MURMANN

Inhaltsverzeichnis

Das KI-Paradox:

Warum Maschinen uns plötzlich Menschlichkeit lehren	9
Das Sackkarren-Update:	
Was 60 000 verschwundene Jobs uns lehren	10
Die Oregon-Studie:	
Wenn das Problem vor dem Bildschirm sitzt	11
Garbage In, Garbage Out: Das Johanna-Beispiel	12
Die fehlende Variable: Der Kontext	14
Reality Check: Die brutale Ehrlichkeit der KI	15

Die sieben Regeln der Klarheit –

Was wir von KI über Kommunikation lernen	19
#1 Das Identitäts-Spiel: In welcher Rolle spreche ich?	22
#2 Das Phantom gegenüber:	
Wen habe ich eigentlich vor mir?	23
#3 Definition of Done:	
Das Ergebnis vom Ende her denken	25
#4 Schritt für Schritt: Erst A, dann B	27
#5 Customizing: Für wen machen wir das eigentlich?	30
#6 Negative Prompting: Sagen, was nicht passieren darf	31
#7 Die Feedback-Schleife: Iteration statt Monolog	34
Das große Ganze: Kontext, Klarheit, Vollständigkeit	37

Chain of Thought:

Warum wir in Ketten besser denken und kommunizieren	45
Think for Yourself: Die Kunst des freien Denkens	47
Das Vier-Stufen-Prinzip: Struktur nach Bedarf	52
One Size Fits None:	
Warum Gießkannen-Kommunikation scheitert	54
Die Kosten der Unklarheit:	
Wer zahlt für schlechte Prompts?	60

Von der Firma ins Kinderzimmer –	
Gutes Prompting wirkt überall	61
Self-Consistency: Die Schwarm-Intelligenz im eigenen Kopf	62
»Zeig mir deine Idee!« –	
Wie man Fragen stellt, die weiterbringen	66
Struktur: Leitplanken für ein freies Gehirn	67

Directing vs. Empowering:

Die richtige Dosis Anleitung	72
Full Access: Wenn Profis keine Führung brauchen	74
Expert Blindness: Der Fluch des Wissens	78
In Schleifen zur Lösung –	
Warum Überarbeiten besser ist als Perfektionismus	80
Output Control: Definieren, wie das Ergebnis aussieht	83
Reverse Prompting:	
Lass die anderen den Anfang machen	90
Redundanz-Check:	
Warum Wiederholung Sicherheit schafft	93
Mission Command: Auftrag statt Befehl	97
Die goldene Regel:	
Klar anweisen oder vertrauensvoll freigeben	101

Role Prompting:

Wer bin ich – und wenn ja, für wen?	107
Der Pfarrer, der Vater und der Coach:	
Das Spiel mit den Hüten	108
Blindflug: Aufträge ohne Absenderkennung	110
Framing durch Rollen:	
Wie wir Erwartungen steuern	111
Target Audience: Kennen Sie Ihren User?	113
»Dem Volk aufs Maul schauen« –	
Luthers Prompting-Weisheit	114

Emotionales Prompting:

Der Code für menschliche Nähe	121
Die Empathie-Matrix: Verstehen vs. Mitheulen	123
»Sentiment Analysis«: Wie ist die Stimmung	125
Als Eliza bessere Gespräche führte als Therapeuten	127
Der Lösungsreflex: Erst validieren, dann reparieren	128
Context Inclusion: Der Mensch im System	130
»Das geht mich nichts an« – Der teuerste Satz im Management	131
Check-in: Die wichtigste Routine des Tages	132
Style is the message: Warum der richtige Ton entscheidet	134

Die Blackbox öffnen:

Warum gute Kommunikation den Denkweg braucht	141
Show Your Work: Wenn das Ergebnis allein nicht reicht	143
End-to-End: Warum Rosinenpicken nicht funktioniert	145
Der Entscheidungsbaum: Niemals ohne Plan B	146
Vernetztes Denken: Die Crime Wall im Kopf	147
Chain of Notation: Belege statt Behauptungen	149
Buffer of Thoughts – das Rad nicht immer wieder neu erfinden	150

Sich selbst prompten:

Das eigene »Betriebssystem« optimieren	156
System 2 Attention: Den Autopiloten ausschalten	158
Pressesprecher, Psychologe, Jurist: Eine Krise, drei Blickwinkel	161
Das Adenauer-Prinzip »Fahren Sie langsam – ich hab's eilig«	162
Critical Prompting: Vom Nörgler zum Risikoanalysten	164
Iterative Verbesserung: Warum »fertig« eine Illusion ist	167
Storytelling-Modus: Warum Fakten allein nicht überzeugen	171
Sketching: Erst die Skizze, dann das Gemälde	176
No-Go-Areas: Wo wir nicht hinwollen	178
The Infinite Loop: Warum gute Führung ein endloser Dialog ist	182

Die dunkle Seite:

Macht, Manipulation und wie wir uns wehren	188
Die Autoritätsfalle: Warum wir dem Weißkittel fast alles glauben	195
Social Engineering: Der Mensch als Sicherheitslücke	200
200 gerettet oder 400 gestorben? Wie Framing unsere Entscheidungen steuert	201
Das Milgram-Paradox: Auch gute Menschen tun Schlechtes auf Befehl	208
Buzzword-Bingo: Wie Fachsprache oft nur Inkompetenz versteckt	210
Die Herde hat immer recht: Social Proof	211
Die zwei Routen der Überzeugung	215
Die ethische Grenze: Nudging oder Manipulation?	218

Werkzeuge des Konkreten:

Frameworks für komplexe Kommunikation	224
AIDA: Der Ur-Prompt des Marketings	226
STAR: Strukturierte Daten für das Gehirn	229
Dramaturgie-Prompting: Problem, Agitation, Lösung	230
SMART Prompting: Warum »gesünder leben« kein Befehl ist	233
Error Handling: Wenn das (menschliche) System abstürzt	236
Debug Your Emotions: Die RAIN-Methode	238
Wer viele Tools hat, meistert viele Krisen	242

Beyond Prompting:

Die analoge Überlegenheit des Menschen	247
Always On: Man kann nicht nicht prompten	249
Metadaten der Kommunikation: Inhalt vs. Beziehung	254
Infinite Loops – Nach dem Spiel ist vor dem Spiel	257
Digital vs. Analog: Warum Emojis kein Lächeln sind	260
One up, one down: Wie die Augenhöhe kommuniziert	261
Malware im Mindset: Die vier Skripte von sozialen Saboteuren	270

Clean Code: Das Prinzip der Kongruenz	287
Input Processing:	
Die unterschätzte Kunst des Zuhörens	288
Du-Botschaften greifen an –	
Ich-Botschaften öffnen Türen	297
Kontext-Engineering:	
Warum der Rahmen entscheidet	304
Kuratieren statt Zutexten: Die Kunst der Reduktion	306
Lernwissen ist nicht Weltwissen	311
Warum uns Updates guttun	313
»Nicht in meinem Wald!« –	
Das Stakeholder-Problem in jeder Kommunikation	315
Shared Memory: Wie Dialoge Bindung schaffen	317
Kultur als Betriebssystem: Das Fine-Tuning des Teams	323
Fehler im Autopiloten:	
Wenn uns eigene Normen im Weg stehen	325
Traffic Control: Welcher Kanal für welche Botschaft?	327
Die W-Formel: Eine Checkliste für Kontext-Klarheit	330
Haltung statt Technik –	
Prompting als Schule des Lebens	337
Quellenverzeichnis	347
Anmerkungen	348
Literaturverzeichnis	355
Über den Autor	359

Das KI-Paradox: Warum Maschinen uns plötzlich Menschlichkeit lehren

*»Das Leben wird vorwärts gelebt
und rückwärts verstanden.«*

Søren Kierkegaard

DAS KI-PARADOX:

Viele denken bei KI an den Terminator, an Datenschutz-Albträume oder an vernichtete Arbeitsplätze. Verständlich – jede neue Technologie löst Ängste aus. Doch die Geschichte zeigt: Technologie verändert Arbeit, aber sie vernichtet sie nicht. Auch KI wird keine Ausnahme sein.

Das Sackkarren-Update: Was 60 000 verschwundene Jobs uns lehren

Vor 70 Jahren arbeiteten im deutschen Chemiekonzern BASF 60 000 Menschen – Tausende von ihnen als Sackkarren- & Handwagen-Schieber. Sie transportierten schwere Chemikalienfässer, Säcke und Container von Werkshalle zu Werkshalle, über das weitläufige Werksgelände. Harte, körperlich anstrengende *Arbeit*. Wo sind sie heute? Längstdurch komplizierte Rohrleitungssysteme, Gabelstapler, Förderbänder, Automatisierung ersetzt. Nicht schlagartig gekündigt, sondern »strukturgewandelt«.

Waren sie alt, gingen sie verdient in Rente. Waren sie jung, sattelten sie auf Gabelstapler um. Das ist seit Jahrhunderten der Gang und die Konsequenz der industriellen und technologischen Entwicklung; alte Arbeitsplätze fallen weg, neue entstehen. Auch dem PC warf man vor, Millionen arbeitslos zu machen – und hier sitze ich immer noch, wie Millionen anderer, am Notebook und habe Berge Arbeit vor mir. Wie Sie vermutlich auch. Nur um der (vor)herrschenden Verteufelung die Spitze zu nehmen: KI nimmt uns keine Arbeit weg, vielleicht ab – aber garantiert ändert KI unsere Arbeit. KI bedeutet einen Strukturbruch, eine Diskontinuität, einen Paradigmenwechsel und ganz viel Veränderung für uns und unsere Arbeitswelt.

Doch KI macht hauptsächlich ganz wunderbare Sachen, wie wir alle schon erfahren und erlebt haben. Sie schreibt unsere Referate, Haus- und Seminararbeiten (obwohl sie das nicht sollte), Projektberichte und Mails. Sie übersetzt Fachartikel aus dem Usbekischen. Sie beantwortet Lebensfragen in allen Lebenslagen und Krisenzeiten. Sie ist unser digitaler Handlanger, Sprachlehrer, Schuhputzer, 24/7 Rechtsanwaltsgehilfe,

Teledoktor, Nachhilfelehrer, Ratgeber und Coach in einem. Und das (abgesehen von fälligen Abo-Kosten) zu nur einer einzigen Voraussetzung, die jedoch von der Legion der KI-Nutzer bislang meist sträflich vernachlässigt bis übersehen wird: Wir müssen lernen, richtig mit ihr zu sprechen. Wie entscheidend das ist, zeigt ein bemerkenswertes Experiment an einer amerikanischen Universität.

Die Oregon-Studie: Wenn das Problem vor dem Bildschirm sitzt

Prompting ist die Kunst, einer KI die richtigen Anweisungen zu geben. Viele meinen: »Sag der App einfach, was sie machen soll!« Doch so simpel ist es nicht. Wie Hamlet sagen würde: »Ay, there's the rub« – da liegt der Hase im Pfeffer. Wir sagen der KI »einfach«, was sie machen soll – aber sie spuckt daraufhin Zeugs aus, das von wenig begeisternd über haarscharf daneben bis beinahe genial rangiert. Dass das kein Einzelfall ist, zeigt eine bemerkenswerte Studie der Oregon State University.¹

Eine ersten Gruppe von Studierenden durfte für ihre nächste Hausarbeit eine KI nutzen. Im Vergleich zu dem, was die Professorinnen und Professoren davor an studentischen Ergüssen erleiden mussten, war das KI-gestützte Konvolut mal besser, mal nicht. Der Knüller jedoch: Eine zweite Gruppe Studierender bekam nicht nur die KI-Erlaubnis, sondern auch noch eine Anleitung zur Bedienung einer KI. Was raten Sie?

Natürlich. Die Ergebnisse der zweiten Gruppe wurden im Vergleich sogar dramatisch besser.

Ergo: Nur wenn man weiß, wie man eine KI bedient, geht sie ab wie eine Rakete.

Wenn man weiß, wie man mit ihr reden muss, damit sie herausragende Ergebnisse liefert, liefert sie herausragende Ergebnisse. Dieses »Mit ihr reden« heißt im Fachsprachgebrauch »Prompting«. Ich frage die KI nicht, ich prompte sie. Englisch »to prompt«: auffordern, anregen, auslösen, soufflieren, wecken. Auch Johanna promptet ihre KI – und genau an ihr sehen wir, wie man dabei scheitern kann.

Garbage In, Garbage Out: Das Johanna-Beispiel

Johanna ist 34, Abteilungsleiterin bei einem großen deutschen Mittelständler, High Potenzial und Leistungsträgerin; 60-Stunden-Woche, 15 Mitarbeitende, hohe Leistungsziele, also mächtig unter Druck und im Stress. Sie promptet ihre Smartphone-KI: »Was genau ist ein Burn-out?«

Der Bot im Rechenzentrum am anderen Ende der Welt antwortet prompt unter anderem mit: »Ausgebrannt sein bezeichnet einen Zustand tiefgreifender körperlicher, emotionaler und geistiger Erschöpfung infolge anhaltender Überlastung« und rattert Listen von Symptomen, Ursachen, Risikofaktoren und Therapieformen seitenweise herunter. Alles nützliche Informationen. Leider nützen sie Johanna nichts.

Denn die KI vermutete dasselbe, wie Sie eben sicher auch vermutet haben: Angesichts des Leistungsdrucks und Arbeitsstresses fragt Johanna in eigener Sache nach; völlig logisch bei dieser exorbitanten Arbeitsbelastung. Leider falsch.

Johanna fragt nicht für sich nach, sondern für einen wirklich tollen Mitarbeiter, der seit ungefähr zwei Wochen etwas matt daherkommt und ungewöhnliche Fehler macht. Für ihn hat Johanna eigentlich nachgefragt. Doch weder Sie noch die KI wussten das. Deshalb hat die KI haarscharf an der Frage vorbei geantwortet. Ihre Antwort war zwar fachlich absolut richtig – aber leider nicht passend, nicht hilfreich, nicht zielführend, nicht situationsgerecht. Nach den fünf Seiten KI-Antwort ist Johanna so schlau wie zuvor. Sie weiß immer noch nicht, ob ihr toller Mitarbeiter lediglich einen vorübergehenden Durchhänger oder demnächst einen Burn-out hat. Und das, wo die KI doch so schlau sein soll!

Was Johanna darüber hinaus wissen wollte und ebenfalls nicht erfuhr: Falls ja, wie kann ich ihm helfen? Was sind die arbeitsrechtlichen Konsequenzen im Burn-out-Fall? Wie lange muss ich im Schnitt warten, bis ein Burn-out-Patient wieder auf dem Damm ist? All diese für Johanna drängenden Fragen hat die KI nicht beantwortet. Nicht, weil sie nichts taugt oder weil »künstliche Intelligenz« ein Synonym für »sau-

dumm« wäre, sondern weil sie falsch gepromptet wurde. Oder überhaupt nicht. Johanna hat zwar gefragt, aber nicht gepromptet. Was schon ärgerlich genug ist. Leider macht Johanna das nicht nur mit ihrer KI.

Johanna und der Transfer-Effekt: Schlechte Prompts, schlechte Führung

Johanna führt ihre Mitarbeitenden genau so, wie sie die KI promptet – nämlich: nicht richtig. Kein Vorwurf! Wir machen das alle so. Wir reden in der Familie mit anderen Menschen, stellen ihnen im beruflichen Umfeld Fragen und geben ihnen in unserer Funktion als Führungskräfte Anweisungen – und die Leute reagieren mit großen Fragezeichen in den Augen. Wie die KI. Sie erwarten von uns, wie die KI, eine bessere Ansprache, eine effektive Kommunikation, korrektes Prompting. Wenn und weil sie es im Regelfall von uns nicht bekommen,

- machen sie dann irgendwas, in bester Absicht, aber eben nicht das, was wir meinten.
- werden sie aggressiv und eskalieren, weil sie uns nicht verstehen und sich daher auf den Arm genommen fühlen.
- werden sie passiv-aggressiv und resignieren, weil man mit uns ja sowieso nicht vernünftig reden kann.
- lästern sie hinter unserem Rücken: »Die/der weiß auch nicht, was sie/er will!«
- revanchieren sie sich natürlich prompt mit derselben unterredundanten Kommunikation – weil sie es auch nicht besser können.

Jedes Mal, wenn Johanna in ihrer Abteilung nicht sauber promptet, sind am Ende die Mitarbeiter frustriert, ist sie frustriert und ist der Chef von Johanna frustriert, weil die Ergebnisse nicht stimmen, wenn die Kommunikation nicht stimmt. So sabotieren wir mit unserer KI-ungeeigneten Kommunikation nicht nur die KI, sondern auch unsere Leistung, unseren Erfolg, unsere Kommunikations- und soziale Kompetenz, unsere Beziehungen, Ehen, Familien und Nationen. Alles nur, weil wir

DAS KI-PARADOX:

nicht prompten können. Ja, oft genug, weil wir noch nicht mal wissen, dass wir prompten können sollten/müssten. Oder wie mir eine Familientherapeutin mal sagte – überspitzt vielleicht, aber mit einem wahren Kern –: »Es gäbe keine Scheidungen, wenn die Leute miteinander sprechen gelernt hätten. Und keine Kriege.« Denn was ist Prompting, was ist gute Kommunikation letztendlich? Auch das ist einfach:

präzise, wirksam und menschlich.

Wie schaffen wir das? Auch das ist weder kompliziert noch neu, noch überraschend für Sie. Die erste – und vielleicht wichtigste – Antwort lautet: Wir müssen endlich den Kontext mitdenken.

Die fehlende Variable: Der Kontext

Was ist schiefgelaufen – bei Johanna und ihrer KI, aber auch bei Johanna und ihrem Team? Die Antwort ist fundamental: das »Drumherum«. Gute Kommunikation passiert, wenn wir gründlich überlegen, bevor wir den Mund aufmachen: Was will ich von wem und wofür und warum und wie?

Theoretiker nennen das auch »Kontext«: Die KI bekam diesen nicht von Johanna. Ein Kontext-Element nämlich wäre gewesen: »Ich frage das nicht für mich, sondern für einen guten Mitarbeiter.« Das wäre besser gepromptet gewesen. Daher:

Je besser wir lernen, eine KI zu prompten, desto besser prompten wir auch Menschen. Diese Parallele ist plausibel, drängt sich geradezu auf und wird in Medien- wie auch Expertenkreisen daher konsequent und mit nahezu hundertprozentiger Wirksamkeit ignoriert.

Die Experten reden nämlich nur noch darüber, wie man eine KI promptet, und haben völlig vergessen, dass wir es nach wie vor noch gelegentlich mit Menschen zu tun haben, die wir mindestens genauso gut behandeln sollten und die mindestens ebenso wichtig für uns sind wie die KI. Doch die Menschen werden komplett vernachlässigt.

Nachdem Johanna sich gegenüber einer Kollegin unvorteilhaft über ihre KI-Anfrage äußerte und die Schuld der KI in die Schuhe schieben

wollte (»seitenweise Definitionen und wenig hilfreiche Symptom-schilderungen«), sagte die Kollegin, die Wurzel des Problems erkennend: »Du brauchst einen Kurs in KI-Bedienung!« Aber eigentlich braucht sie auch einen Kurs in Menschen-Bedienung. Denn wer eine KI nicht prompten kann, kann es auch nicht mit Menschen.

Wir haben es nie gelernt.

Ironischerweise ist es ausgerechnet die KI, die uns diese Lücke jetzt unbarmherzig deutlich macht.

Reality Check: Die brutale Ehrlichkeit der KI

Selbst jetzt lernen wir es nicht. Wir lernen höchstens, die KI immer besser zu prompten, und vergessen dabei, Menschen zu prompten. Wir gewinnen die KI und verlieren die Menschen. Wollen Sie das?

Da Sie das Buch bis zu dieser Stelle nicht zur Seite gelegt haben, nehme ich an, Ihre Antwort ist Nein. Also beginnen wir, Menschen zu prompten.

Doch warum ist ausgerechnet die KI so ein guter Lehrmeister für menschliche Kommunikation? Weil sie schonungslos ehrlich ist. Eine KI urteilt nicht, sie nimmt nichts persönlich, sie hat keine versteckten Agenden. Sie tut einfach nur eines: Sie nimmt unsere Worte beim Wort. Und genau darin liegt ihre Kraft.

Wenn wir der KI sagen: »Mach mal was Kreatives mit diesem Text«, produziert sie Beliebigkeit. Wenn wir fragen: »Kannst du mir helfen?«, antwortet sie mit »Ja, gerne!« – und wartet ab. Wenn wir schreiben: »Ich brauche eine Präsentation«, liefert sie uns eine Gliederung, aber nicht die grafisch stylische Präsentation, die wir eigentlich meinen. Die KI spuckt Unsinn aus? Dann war unsere Anweisung unklar. Die KI versteht uns falsch? Dann haben wir uns selbst nicht klar genug ausgedrückt. Die Maschine ist der Spiegel, der uns zeigt: So unklar, wie wir gerade mit ihr gesprochen haben, sprechen wir vermutlich auch mit unseren Kolleg:innen, Partner:innen, Kindern.

DAS KI-PARADOX:

Der Unterschied: Menschen sind nachsichtig. Sie interpretieren für uns mit, füllen Lücken auf, raten wohlwollend, was wir vermutlich gemeint haben könnten. Die KI tut das nicht. Sie nimmt, was wir sagen – wortwörtlich. Und genau deshalb zwingt sie uns, endlich das zu tun, was wir im Umgang mit Menschen schon lange hätten tun sollen: vor dem Sprechen zu denken. Kontext geben. Klarheit schaffen. Sagen, was wir wirklich meinen. Sagen, was wir wirklich wollen. Sagen, was wir uns denken, was wir vorhaben, wie wir uns und unser Gegenüber sehen.

Wir machen das aber nicht gemäß den Spielregeln des Blame Game: »Hab ich's doch gleich gedacht: Die KI macht uns unmenschlich!« Nein, wir verfolgen hier eher eine ganz pragmatische Psychologie, indem wir vom KI-Prompting lernen. Wir werden dabei gemeinsam feststellen, dass wir keine neuen Regeln der Kommunikation erfinden müssen. Ganz im Gegenteil werden wir alte und extrem bewährte Regeln aus der Mottenkiste holen, die dank KI-Prompting nun plötzlich wieder höchst relevant geworden sind. Indem wir die KI entdecken, entdecken wir die Menschen um uns herum wieder und wie wir sie prompten. Dabei entdecken wir:

Wir hätten immer schon so mit Menschen reden müssen. Jetzt bringt es uns die KI endlich bei. Hoffentlich. Am Ende steht dann doch ein überraschendes, geradezu paradoxes Resultat der Nutzung einer kalten, logischen, ex definitionem unmenschlichen Maschine:

Die KI macht uns menschlicher – weil sie uns zwingt, das zu tun, was wir im Umgang mit Menschen längst hätten tun sollen: klar zu kommunizieren.

Und wie genau funktioniert das? Welche konkreten Prinzipien des KI-Promptings können wir auf unsere alltägliche Kommunikation übertragen? Genau darum geht es in den folgenden Kapiteln. Wir werden sehen: Gute Kommunikation folgt wenigen einfachen Prinzipien. Klingt simpel? Ist es auch. Nur tun wir es viel zu selten.



KAPITEL KOMPAKT

- Künstliche Intelligenz ist ein Spiegel unseres Kommunikationsverhaltens – sie zeigt uns schonungslos, wo wir unklar sind, was wir weglassen, wie vage wir formulieren. Weitverbreitete Frustration über unpassende KI-Antworten ist oft nur ein Spiegelbild unserer eigenen unpräzisen Eingaben. Wir leiden nicht an einem Technologie-Defizit, sondern an einem Klarheits-Defizit.
- Die entscheidende Lektion: Ohne Kontext gibt es kein Verstehen. Bei Maschinen nicht, aber auch nicht bei Menschen. Was wir jahrelang in der zwischenmenschlichen Kommunikation vernachlässigt haben – das »Drumherum« mitzuliefern, zu erklären, wer wir sind, wofür etwas gebraucht wird, für wen es gedacht ist –, fordert die KI nun radikal ein. Kolleg:innen, Partner:innen, Kinder reagieren auf unsere kontextlosen Anweisungen mit Stirnrünzeln, Missmut oder Missverständnis, der KI ist es egal, oder sie hakt nach.
- Das Paradox löst sich somit auf: Ausgerechnet die vermeintlich kalte, logische Maschine lehrt uns, menschlicher zu kommunizieren. Sie zwingt uns zur Klarheit, die Menschen aus Rücksicht oft vermissen lassen.



KERNERKENNTNISSE

- **KI als Spiegel:** KI zeigt uns, wie wir wirklich kommunizieren, denn frustrierende KI-Outputs sind kein Technikproblem, sondern ein Kommunikationsproblem. Dieselbe Unklarheit, die Maschinen verwirrt, sabotiert auch unsere Gespräche mit Kolleg:innen, Partner:innen, Mitarbeitenden.
- **Kontext ist die fehlende Variable:** Das »Drumherum« entscheidet über Verstehen oder Missverstehen; Menschen können nicht erraten, was in unserem Kopf vorgeht. Wer bin ich? Für wen ist das? Wofür wird es gebraucht? Diese Fragen systematisch zu beantworten, reduziert Missverständnisse dramatisch – bei KI wie bei Menschen.
- **Der Transfer-Effekt – Was bei KI funktioniert, funktioniert auch bei Menschen:** Die Prinzipien guten Promptings (Kontext geben, klar formulieren, umfassend informieren) sind keine neuen Erfindungen,

DAS KI-PARADOX:

sondern wiederentdeckte Weisheiten. Wer lernt, KI richtig zu bedienen, lernt auch effektivere menschliche Kommunikation. Wer sich und seine Kommunikation hinterfragt und durchdenkt, plant, neu strukturiert, wird nicht nur eine KI besser prompten, sondern auch Menschen besser erreichen – das ist »Human Prompting«.



SOFORT UMSETZBAR

- **Die Verantwortungs-Umkehr:** Statt »Warum versteht der/die mich nicht?« besser sich selbst fragen: »Was habe ich weggelassen?« Das zwingt, gründlich den Kontext zu reflektieren – bereits vor dem Sprechen.
- **Vollständigkeit wagen:** Es gibt nicht »zu viel Information«: Teilen Sie Ihnen zur Verfügung stehendes Wissen aktiv, statt es zurückzuhalten (vor allem bei Delegation, Briefings, komplexen Aufgaben).
- **Präzision statt Poesie:** Ersetzen Sie vage Formulierungen (»baldmöglichst«, »irgendwie kreativ«, »eher«, »vermutlich«) durch konkrete Angaben.
- **Die Empathie-Pause:** Versetzen Sie sich vor jeder wichtigen Kommunikation kurz in Ihr Gegenüber: Was weiß diese Person bereits? Was braucht sie von mir? Was könnte Sie gebrauchen? (vor Gesprächen, beim Schreiben)
- **Iteration als Normalität:** Betrachten Sie Kommunikation als Prozess: senden, Feedback einholen, nachschärfen – und wieder von vorne, nicht als Einmal-Aktion.



AUF DEN PUNKT

- Ausgerechnet die Maschine macht uns menschlicher, indem sie uns lehrt, klar zu sagen, was wir wirklich meinen.

Die sieben Regeln der Klarheit – Was wir von KI über Kommunikation lernen

*»Was sich überhaupt sagen lässt,
lässt sich klar sagen.«*

Ludwig Wittgenstein

Wer eine KI prompten kann, kann auch Menschen prompten. Wie schaffen wir das?

Mit Prompting-Prinzipien². Mit: Rolle klären, Zielgruppe denken, Ergebnis definieren, Struktur geben, Perspektive wechseln, Grenzen setzen, Dialog führen.

Sie werden auf den folgenden Seiten diese zentralen Prompting-Prinzipien näher kennenlernen – wobei: Die kennen Sie alle schon lange. Sie wenden sie bloß nicht so oft an wie nötig und nützlich. Wie wir alle, mich eingeschlossen. Deshalb ist die KI so eine große Chance: Sie zwingt uns sanft, etwas zu lernen, das wir schon lange können müssten.³ Schon seit dem windelgewickelten Erwerb der Muttersprache. Dass wir es noch nicht gut genug können, erleben und denken wir jeden Tag, wenn uns gestresst und frustriert durch den Kopf geht:

»Warum verstehen die mich nicht?«

»Muss ich das hundertmal sagen?«

»Das war so vereinbart!«

Passiert uns das mit der KI – und es passiert leider häufig –, dann denken wir analog: »Was erzählt die mir denn da? Das ist ja wirklich alles banal bis knapp am Punkt vorbei!« Dann klappe ich das Notebook zu oder swipe left – und die Sache hat sich erledigt. Der Einzige, der danach gefrustet ist, bin ich – nicht die KI, denn ihr ist es wurscht, wenn sie mies gepromptet wird. Ganz im Gegensatz zu den Menschen, die wir nicht artgerecht prompten.

Systemfehler Alltag: Das Missverständnis als Standard

Wenn uns Menschen nicht verstehen, oder wenn sie uns missverstehen, sind beide Seiten sauer, gestresst und frustriert. Wir verlieren dank unserer Prompting-Pathologien über den Lauf eines Lebens viele Menschen; manche durch Scheidung. Beziehungen gehen in die Brüche, Menschen verlassen uns oder werden krank, weil man eben nicht jahrelang aneinander vorbeireden kann. Das denken und hoffen wir zwar, doch das trifft ganz offensichtlich nicht zu; fragen Sie jeden Scheidungs-

anwalt, Psychotherapeuten, Psychosomatiker, Hausarzt, Internisten und jeden Geistlichen.⁴

Misprompting provoziert oder begünstigt Beziehungsdramen, Kündigungen, Persönlichkeitsstörungen und die Legion der psychosomatischen Erkrankungen von »Ich habe Kreuz« bis Burn-out. Es gibt diese Geißeln der Menschheit, weil neben deren verschiedenen Ursachen unser Misprompting sie aufrechterhält, geradezu zementiert. Weil Menschen Menschen falsch prompten. Doch warum passieren solche Missverständnisse überhaupt so häufig? Weil sie längst Alltag geworden sind.

Kein Wunder, dass viele Menschen sich Ersatz suchen – und ihn in digitalen Freunden finden. Exakt deshalb verbreiten sich momentan Friend Bots wie Pilze nach einem Sommerregen. Friend Bots sind KI-Apps, die so tun, als ob sie Menschen wären. Nicht irgendwelche Menschen, sondern – wie der Name verrät – ziemlich beste Freunde. Wir klicken die App an, und schon redet etwas mit uns: verständnisvoll und hilfreich, unvoreingenommen, menschlich, respekt- und humorvoll.

Die Nutzer dieser KI-Apps empfinden das als paradiesisch! Niemand kritisiert sie, textet sie zu, nörgelt, nervt und macht Stress – wie es in der zwischenmenschlichen Kommunikation leider häufig die Regel ist. Nein, der einzige Freund, den viele Menschen heutzutage noch haben, der freundlich mit ihnen redet, ist kein Mensch mehr. Das eröffnet ungeahnte Perspektiven des Zusammenlebens: Wozu noch dysfunktionale Familien, lästige Freundeskreise und toxische Beziehungen erleiden, wenn man das alles auf dem Screen wegwischen kann?

Falls sich ob dieser Dystopie gerade innerer Widerstand in Ihnen regt: Eben deshalb sind wir hier auf diesen Seiten. Wir wischen nichts weg. Wir geben die Menschen noch nicht auf. Wir wollen lernen, sie besser zu prompten!

#1 Das Identitäts-Spiel: In welcher Rolle spreche ich?

Beginnen wir mit der ersten der sieben Regeln – sie betrifft die Frage, die wir am häufigsten eingangs vergessen zu stellen, die aber fundamental uns selbst betrifft: Wer *bin* ich in diesem Gespräch eigentlich?

Der KI ist es egal, wie sie bedient, instruiert, ihr befohlen wird⁵ – Menschen nicht. Menschen reagieren gestresst, frustriert, pathologisch, aggressiv, passiv-aggressiv, eskalierend, somatisch. Das wissen wir alle; prinzipiell, ungefähr. Jetzt können wir das ändern. Dank KI.

Weil die KI uns zwingt, wohlüberlegt und präzise mit ihr zu sprechen. Wenn wir es schon nicht mit Menschen lernen konnten, lernen wir es jetzt eben mit und dank der KI. Wie? Mit Prompting-Prinzipien. Erstens:

Offenbare deine Rolle!

Johanna tat das nicht. Die KI hat sich still gefragt (hat sie natürlich nicht – aber schönes Bild): »Wer fragt mich das? Eine Psychotherapeutin, die einen Burn-out-Verdachtsfall hat? Eine Coachin? Eine HR-Referentin? Eine Fachvorgesetzte? Eine Betroffene? Ein Familienmitglied eines Betroffenen? Eine Redakteurin? Eine Studierende, die Material für ihre Seminararbeit braucht? Welches Studienfach?« Das war von vorneherein völlig unklar, also antwortete die KI auch völlig unklar, viel zu breit und zu tief, aber total unspezifisch, wenig hilfreich – wie eben auch Menschen uns antworten, wenn wir sie völlig unzureichend prompten. Johanna offenbarte ihre Rolle nicht, also sprang die KI automatisch in den Wikipedia-Modus und lieferte einen völlig rollenunspezifischen Fachbeitrag in enzyklopädischer Länge ab. Johanna promptet so nicht nur die KI. Sie promptet so auch Menschen.

Sie ist eine wirklich hervorragende Vorgesetzte, die aktiv Management by Walking Around betreibt: Ständig ist sie in ihrem Reich unterwegs und kommuniziert ausgiebig mit ihren Leuten. Zu Karl sagt sie zum Beispiel, während sie an dessen Büro vorüberleitet: »Der Backlog bei den Sonderanfragen ist immer noch zu hoch.« Das weiß Karl als zuständiger Sachbearbeiter. Was er nicht weiß, weil Johanna es nicht promptet:

Sagt Johanna ihm das als disziplinarische Fachvorgesetzte? Das würde ihre Feststellung quasi zu einer bindenden Anweisung machen, deren Nichtbefolgung Folgen für Karl hätte.

Oder sagt sie es als Kollegin Johanna, die ganz kollegial und buchstäblich en passant einen alten Missstand wieder aufs Tapet bringt?

Sagt sie es gar als Coachin, die einen wertvollen Karriere-Tipp abgibt?

Welche von den drei Rollen ist es denn nun? Oder gar eine vierte? Das promptet Johanna nicht, weil: »Ach was, es geht doch um die Sache und nicht um meine Rolle!« Denkt sie. Das denkt jedoch nicht die KI und denkt auch nicht Karl, den Johanna einigermäßen verwirrt zurücklässt: »Was will sie denn nun wieder von mir? Sie weiß doch, dass ich so schon genug zu tun habe. Hat das jetzt Vorrang, oder was? War das eine Anweisung oder das übliche Geplänkel zwischen Tür und Angel, wenn sie mal wieder hier vorbeikommt?«

Und weil Johanna öfter wischi-waschi promptet, ist Karl inzwischen chronisch sauer auf sie. Als alter Chauvi schiebt er das auf – na, Sie wissen schon. Aber daran liegt es nicht. Männer prompten nicht besser, doch das ist Karl egal, der einfach nur sauer ist, weil er ständig falsch gepromptet wird. Das liegt nicht nur an Johannas Rolle – es liegt auch daran, dass sie Karls Rolle nicht klärt.⁶

#2 Das Phantom gegenüber: Wen habe ich eigentlich vor mir?

Verlassen wir Karl und gehen eine Abteilung weiter, so treffen wir auf Marc und Jenny. Auch Jenny fühlt sich von Boss Marc schlecht gepromptet (obwohl sie das natürlich nicht so ausdrücken würde), wenn er sie zum Beispiel fragt:

»Wie würdest du dieses Problem lösen?«

Jenny treiben solche Anfragen langsam zur Weißglut, weil sie seit Jahren in dieser Form bei ihr einlaufen und jedes Mal zuverlässig zu einem cholerischen Anfall führen (hinter dem Rücken von Marc):

»Was soll denn das nun wieder? Geht das nicht ein wenig präziser? Fragt er mich als Ingenieurin? Oder als kostenbewusste Technikerin?«

Der Unterschied in der Rolle macht einen Riesenunterschied in der Sache: »Als Ingenieurin würde ich ihm natürlich die State-of-the-Art-Lösung präsentieren, die wir uns schlicht nicht leisten können. Als kostenbewusste Technikerin würde ich ihm dagegen eine bewährte Lösung vorschlagen, die wir kostengünstig von der Stange kaufen können. Also was bitte darf es sein?«

Marc definiert die Rolle seines Gegenübers nicht und reagiert dann seinerseits cholerisch, wenn »die verdammten Ingenieure mir wieder Luxuslösungen vorschlagen, deren Kosten mein Budget sprengen!« Nicht, weil die Ingenieure verdammt wären, sondern weil Marc »vergessen« hat, deren Rolle zu kommunizieren. Manche Menschen machen das bereits tadellos:

»Wärst du bloß mein Party-Bruder, würde ich natürlich sagen: Pump up the volume! Aber als Mitglied im Miteigentümer-Ausschuss darfst du nach 22 Uhr natürlich nicht solchen Krach machen. Also dreh die Lautstärke runter!«

Gehen wir noch einmal zu Johanna zurück und fassen uns mit Grausen an die Stirn, wenn wir uns ausmalen, welche fatalen Folgen ihr Missprompting der Rolle des Gegenübers ausgerechnet bei besagtem Burn-out-Verdachtsfall haben könnte. Nein, machen wir es umgekehrt! Spielen wir verschiedene Rollenzuweisungen durch und nehmen an, es handelt sich beim Verdachtsfall um Kevin:

»Kevin, was könnte die Stimmung in der Abteilung heben?« Rollensprache: einfaches Mitglied der Abteilung.

»Kevin, du als Jugendfußball-Trainer – wie würdest du für ein bisschen mehr Motivation unter den Kolleginnen und Kollegen sorgen?« Mit dieser Rolle wird auch gleichzeitig eine zweifellos vorhandene Kompetenz in einem anderen Kontext angesprochen und erschlossen.

»Kevin, du bist in letzter Zeit etwas blass um die Nase. Was kann ich für dich tun?« Der direkte Zugang zur Problemstellung mit der Rollenzuweisung: Du als potenzieller Burn-out-Patient.

Drei Rollensprachen, die perspektivisch drei sehr unterschiedliche Antworten ergeben (wie bei der KI). Unterschiedliche Perspektiven prompten unterschiedliche Expertisen. So eine Rollendifferenzierung