



Tatjana Lackner,
MBA

„Digitale Revolution 4.0“

Veränderung unserer Kommunikation?

Kommunikation wird beeinflusst von den technischen Möglichkeiten und damit verbunden vom menschlichen Fortschritt. Steve Jobs hat 2007 mit seiner Erfindung des Apple Smartphones und 2013 mit der Einführung der Tablet-Technologie unser Handeln und Denken maßgeblich beeinflusst. Wahrscheinlich stärker als die Regierungen in jener Zeit.

Die berechtigte Frage ist deshalb: Werden wir unser Kommunikationsverhalten durch digitale Sprachassistenten wie Alexa und Siri erneut verändern? Was bedeutet der Umgang mit Chatbots, den textbasierten Dialogsystemen?

Wenn uns bei einer Supportanfrage in einem Dialogfenster jemand freundlich antwortet, dann gehen wir immer noch davon aus, dass am anderen Ende ein Mensch sitzt, der sich mit unserem Anliegen mehr oder weniger gerne beschäftigt. Nach einigen Dialogwechseln wird jedoch öfter klar, dass es sich um einen clever programmierten Chatbot handelt. Unsere Erwartungshaltung an das virtuelle Gegenüber wird unsere Gesprächsführung erneut verändern. Wir werden mit Chatbots weniger „menschlich“ kommunizieren.

Das ist mit den digitalen Sprachassistenten heute schon so. Alexa zum Beispiel funktioniert nicht über „Bitte“ und „Danke“, sondern nur durch das Nennen ihres Vornamens samt klarer Anweisung. Diese vielen kleinen Befehle trainieren wir alle bald täglich. Natürlich konditioniert uns die direktive Sprechweise, was die Erwartungshaltung an das Gegenüber betrifft. Wir kommunizieren mit Alexa nicht, weil uns interessiert, wie es ihr geht, sondern um etwas zu bekommen. Wir gewöhnen uns zunehmend daran, dass unsere digitalen Helfer prompt und zuverlässig reagieren. Small Talk entfällt. Wenn sich diese Form der Kommunikation ins menschliche Miteinander einschleicht, dann wird es kälter.

Zudem hat nur derjenige die Macht, der verstanden wird. Wer unklar spricht, bekommt nicht, was er will. Es wird deshalb noch wichtiger, deutlich zu artikulieren. Menschliche Gesprächspartner sind bei einem Dialekt oder Akzent nachsichtiger. Unsere polnische Betriebsperle beispielsweise putzt gerne mit Musik und verzweifelt regelmäßig daran, dass Alexa ihre Musikwünsche schlicht nicht ausführt. Manchmal sind ihre Bitten zu höflich formuliert, dann wieder will Alexa sie einfach nicht verstehen. Digitale Helfer zwingen uns zu knappen Ansagen. Nur wer die richtigen Keywords verwendet, wird bedient. Wie bei der Suchmaschinenfunktion im Internet geht es darum, die richti-

gen Überschriften und Schlüsselbegriffe zu finden, nach denen dann gesucht werden kann. Abstraktion ist hier gefragt und journalistisches Gespür für zusammenhängende Suchbegriffe.

Ich gebe es Dir schriftlich

Noch eine Veränderung ist erlebbar: Unsere Haltung zum geschriebenen Wort. Vor dem Internetzeitalter galt jedes Schriftstück als offiziell und hatte Autorität. Heute leben wir in einer Welt voll mit Fake News. Ausgerechnet durch das Internet sind wir nahezu täglich mit Falschmeldungen konfrontiert. Das Vertrauen in die Verbindlichkeit des geschriebenen Wortes verlieren wir gerade nach und nach. Bürgerjournalismus ist einer der Prozesse, die Veränderung bedeuten. Schön, dass jeder heute ein kleiner Journalist sein kann und viele Posts verfasst. Ja, selbst Staatsoberhäupter melden sich nachts via Twitter vom stillen Örtchen und tun ihre Meinung kund, die an die ganze Welt gerichtet ist. Paradox dabei: Ein WC-Spray garantiert bessere Luft am stillen Ort. Twitter hingegen sorgt gelegentlich für dicke Luft in der ganzen Welt.

Gehst Du noch zum Arzt?

Die Robo-Docs lauern bereits in der Warteschleife. Lösen systembasierte Web-Checker wie „babylonhealth.com“ bald den klassischen Arztbesuch ab? Tausende Online-Konsultationen fütterten einen Algorithmus mit Daten. Der virtuelle Assistent hat laut Plattformbetreiber eine 92 prozentige Präzision beim Diagnostizieren. Wird unser Smartphone zur mobilen Arztpraxis von morgen? Wie gefährlich ist es, sich auf diese künstliche Intelligenz zu verlassen? Vielleicht können Computer doch bald Menschen killen?

DIE SCHULE DES SPRECHENS GmbH

Dorotheergasse 7, 1010 Wien

Tel +43 1 513 87 10, Mobil +43 676 517 88 17

Fax +43 1 513 87 10-15

schule@sprechen.com

www.sprechen.com • www.sprechen.com/blog