Übungen zum Loopen oder wie die KI aktiv zuhören kann
Kann die KI paraphrasieren?

Ein Beitrag zur Forschung
Arthur Trossen - 14.10.2024 10:24 - (4739 Zugriffe)

Auf der Suche nach einer Antwort auf die Frage, wie der Computer, genauer gesagt die künstliche Intelligenz, den Mediator oder die Parteien bei der Konfliktlösung unterstützen könnte, habe ich ChatGPT Aufgaben gestellt, die auch Teilnehmer an der Onlinemediationsausbildung zu lösen haben. Es geht um Übungen zum Loopen. Wie kann die Ki damit umgehen?

Die angesprochenen Übungen zum Loopen finden Sie im Premiumbereich unter den Übungen zum Loopen. Dort sind Zitate aus Mediationen aufgeführt, anhand derer der Mediator das Loopen (Paraphrasieren) üben soll. Ich wollte wissen, ob ChatGPT das auch kann und inwieweit die KI bei der Bewältigung der Aufgabe entweder im Training oder in der realen Praxis helfen kann.

Meine erste Aufgabe für ChatGPT betraf die Frage, wie die KI als Mediator reagiert, wenn in einem Streitgespräch folgendes gesagt wird: "Ich versuche ja schon seit langem darauf hinzuwirken, dass die Wege zur Fabrik zugänglich gemacht werden. Ich kenne mich aus. Es gibt keinen Grund, die Wege nicht so umzugestalten, dass sie sicher benutzt werden können. Sie können noch schöner gestaltet werden, sodass man sich in den Pausen dort aufhalten kann. Alle Mitarbeiter haben daran ein Interesse. Das ist der Geschäftsführung auch bekannt. Aber trotzdem wird nichts unternommen. Ich habe schon dermaßen viele Eingaben gemacht. Aber der vorhergehende Geschäftsführer hat sich nie darum gekümmert. Er hat es vorgezogen, sich und seine privaten Dinge zu kümmern. Er hat sich nie um die Belange der Mitarbeiter gekümmert. Seine Argumente, warum der Weg zu bleiben soll wie er ist, treffen überhaupt nicht zu. Ich kenne mich aus. Ich weiß das es gar kein Problem wäre, endlich mal etwas zu unternehmen. Aber die Geschäftsführung hat sehr anderes im Sinn". Die Situation ereignete sich bei einer Online-Präsentation. Während der Mitarbeiter seine Beschwerden vortrug, erhielt der Mediator von einem der Geschäftsführer eine an ihn gerichtete Chat-Nachricht, dass der Mediator auf diese Einwände nicht eingehen sollte, weil sie den ehemaligen Geschäftsführer angreifen würden. Der Mediator konnte auch beobachten, dass mit der Ausführung des Mitarbeiters eine Argumentationskette in Gang gesetzt werden könnte, die einen Streit in der Belegschaft auslöst. Der Weg ist wohl ein sensibles Thema. ChatGPT ging wie folgt darauf ein:

> *In dieser Situation befinden sich der Mediator und die Konfliktparteien in einem Spannungsfeld zwischen der offenen Meinungsäußerung des Mitarbeiters und den Bedenken der Geschäftsführung bezüglich der Kritik am ehemaligen Geschäftsführer. Die Aufgabe des Mediators ist es, eine Balance zu finden, die eine konstruktive Auseinandersetzung ermöglicht, ohne die Konflikte in der Belegschaft weiter zu vertiefen. Hier sind einige Schritte, die der Mediator in dieser Situation unternehmen könnte:*
>
> *1. Den Fokus auf die Gegenwart und die Zukunft lenken*

Intervention zur Perspektivenerweiterung: Der Mediator könnte versuchen, die Ausführungen des Mitarbeiters zu lenken, indem er die Aufmerksamkeit auf die aktuellen Gegebenheiten und die zukünftigen Möglichkeiten richtet, anstatt sich auf vergangene Vorwürfe zu konzentrieren. Eine mögliche Reaktion könnte sein:

„Vielen Dank für Ihre Erläuterungen. Es ist deutlich, dass Ihnen das Thema der Wege sehr am Herzen liegt und dass Sie schon viel Engagement gezeigt haben. Lassen Sie uns gemeinsam überlegen, wie wir dieses Thema jetzt und zukünftig angehen können. Was wäre Ihnen in der jetzigen Situation am wichtigsten, um hier voranzukommen?"

Durch diese Antwort erkennt der Mediator das Anliegen des Mitarbeiters an, ohne die spezifischen Vorwürfe gegen den ehemaligen Geschäftsführer weiter zu thematisieren. Der Fokus wird auf die Möglichkeiten der Lösung gerichtet und damit auf konstruktive Handlungsansätze.

2. Allparteilichkeit wahren

Der Mediator muss darauf achten, dass er neutral bleibt und nicht den Eindruck erweckt, die Position der Geschäftsführung zu bevorzugen. Anstatt direkt der Aufforderung der Geschäftsführung nachzukommen, könnte der Mediator die Aussagen des Mitarbeiters allgemein wertschätzen:

„Ich höre heraus, dass Ihnen eine sichere und ansprechend gestaltete Umgebung für alle Mitarbeitenden sehr wichtig ist. Das ist ein wertvolles Anliegen, über das wir hier sprechen sollten."

Diese Formulierung signalisiert dem Mitarbeiter, dass seine Stimme gehört wird, ohne dass dabei die Kritik an der Vergangenheit thematisiert oder ignoriert wird.

3. Gefühle und Bedürfnisse benennen

Ein weiterer wichtiger Schritt wäre es, die emotionalen Aspekte in der Aussage des Mitarbeiters aufzugreifen. Es scheint, dass Frustration und Enttäuschung eine große Rolle spielen. Der Mediator könnte versuchen, diese Gefühle zu spiegeln und in Bedürfnisse zu übersetzen:

„Ich höre auch eine Menge Frustration heraus, weil Sie das Gefühl haben, dass Ihre Bemühungen bisher nicht die gewünschte Resonanz gefunden haben. Es klingt so, als sei Ihnen eine offene und wertschätzende Kommunikation über die Anliegen der Mitarbeitenden besonders wichtig. Ist das richtig?"

Indem der Mediator die Emotionen anspricht, kann er das Gespräch auf eine persönlichere Ebene bringen, was wiederum helfen kann, die emotionale Spannung zu reduzieren und den Weg für eine sachlichere Auseinandersetzung zu ebnen.

4. Klarstellen der Mediationsrolle

Wenn die Diskussion weiterhin kritisch gegenüber dem ehemaligen Geschäftsführer verläuft, könnte es sinnvoll sein, die eigene Rolle und die Rahmenbedingungen der Mediation nochmals zu betonen:

„In unserer Mediation möchten wir den Fokus darauf legen, wie wir die aktuellen Anliegen der Mitarbeitenden und der Geschäftsführung gemeinsam angehen können. Mir ist wichtig, dass alle Stimmen gehört werden, und gleichzeitig, dass wir gemeinsam Lösungen für die jetzige Situation finden. Lassen Sie uns daher auf die Punkte schauen, die wir jetzt konkret verändern können."

Dies erinnert alle Beteiligten daran, dass der Mediationsprozess lösungsorientiert ist und dass es um die aktuellen Herausforderungen geht, nicht um die Vergangenheit.

5. Streitige Themen identifizieren und einordnen

Der Mediator könnte das Thema der Wege als „sensible Frage" offen ansprechen, um bewusst zu machen, dass es ein Thema ist, das unterschiedliche Standpunkte und Emotionen berührt:

„Ich sehe, dass das Thema der Gestaltung der Wege sehr unterschiedliche Sichtweisen und Emotionen mit sich bringt. Vielleicht können wir gemeinsam herausarbeiten, welche Aspekte für alle Beteiligten am wichtigsten sind und wie wir damit umgehen wollen."

Damit wird das Thema nicht tabuisiert, aber auch nicht sofort tiefer diskutiert, bevor die Beteiligten nicht klarer formuliert haben, worauf sie in diesem Punkt Wert legen.

Zusammenfassung: Der Mediator sollte hier einen Mittelweg gehen: Die Anliegen und die Frustration des Mitarbeiters anerkennen, ohne die Kritik an der Vergangenheit in den Vordergrund zu stellen. Gleichzeitig muss er die Erwartungen der Geschäftsführung behutsam moderieren und verdeutlichen, dass es in der Mediation darum geht, lösungsorientiert vorzugehen. Dadurch bleibt der Mediator allparteilich und stärkt den Fokus auf eine zukunftsorientierte Diskussion. Es ist wichtig, das Thema als relevant und ernstzunehmend zu behandeln, um das Vertrauen aller Beteiligten in den Mediationsprozess zu erhalten.

Weil die Antwort nicht mit den Empfehlungen in den Übungsvorlagen[1] übereinstimmt, habe ich die Aufgabe konkretisiert und gefragt, ob sich an den Vorschlägen etwas ändert, wenn sich die Mediation noch in der ersten Phase befindet. Dann habe ich nach Änderungen gefragt, falls sich die Mediation in der zweiten Phase befindet usw. Im Ergebnis konnte sich die Paraphrase der KI in keinem Fall auf den Informationsverarbeitungsprozess einlassen, wie er im Beitrag Informationsverarbeitung beschrieben ist. Darunter leidet die Einordnung der Information in den Prozess. Es scheint ChatGPT auch schwer zu fallen, Ich-Botschaften herauszuhören, wenn sie nicht explizit formuliert werden.

Um den Fähigkeiten der KI weiter auf den Grund zu gehen, lautete der nächste Auftrag, auf den folgenden Dialog zu reagieren, als wäre die KI der Mediator. Der Dialog lautete wie folgt: "Ich möchte auf jeden Fall zwei Wochenenden für mich haben. Ich habe die Kinder die ganze Woche und ich finde, Du sollst sie an zwei Wochenenden nehmen von Freitagnachmittag bis Montag. Ich hole sie am Montag von der Schule ab“. Der Mann erwidert: „Du willst die Kinder nur zu mir abschieben, damit Du mit Deinem neuen Freund ungestört rumbumsen kannst“. Die Frau erwidert daraufhin: „Und wenn. Es geht Dich nichts an, wenigstens macht es mir wieder Spaß, bei Dir war ja nichts los“. Jetzt lautete die Reaktion von ChatGPT wie folgt:

> *Als Mediator in einer solchen Situation ist es wichtig, Ruhe zu bewahren, den Fokus auf eine respektvolle Kommunikation zu lenken und die Eskalation zu stoppen. Es geht darum, den Raum für beide Parteien so zu gestalten, dass ihre Bedürfnisse gehört werden, aber auf eine Art und Weise, die eine konstruktive Auseinandersetzung ermöglicht. Hier ist eine mögliche Reaktion:*
>
> *„Moment, ich merke, dass wir gerade in eine sehr persönliche Ebene rutschen, die das Gespräch emotional aufheizt. Ich verstehe, dass hier viele verletzte Gefühle im Spiel sind. Mir ist es wichtig, dass wir uns auf das konzentrieren, was für euch beide und für die Kinder wichtig ist. Wir wollen hier eine Lösung finden, die für beide Seiten tragbar ist, insbesondere wenn es um die Zeit mit den Kindern geht.*
> *(An die Frau gerichtet:) Du hast den Wunsch geäußert, zwei Wochenenden im Monat für dich zu haben. Was ist dir daran besonders wichtig? Wie stellst du dir diese Wochenenden vor?*
> *(An den Mann gerichtet:) Ich höre, dass es für dich schwer ist, diese Veränderung so anzunehmen. Vielleicht magst du uns erklären, was für dich daran schwierig ist und wie du dir die Zeit mit den Kindern vorstellst? Lassen Sie uns versuchen, wieder einen Schritt zurückzugehen und die Wünsche und Bedenken, die hier geäußert wurden, auf eine Weise anzusprechen, die uns hilft, eine gute Lösung für alle zu finden.“*
>
> *Diese Reaktion hat mehrere Ziele:*
>
> 1. *Deeskalation der Situation: Indem der Mediator die Situation anspricht, in der persönliche Angriffe und Beleidigungen ausgetauscht werden, bringt er die Parteien dazu, sich wieder auf den eigentlichen Grund des Gesprächs zu konzentrieren.*
> 2. *Fokus auf Bedürfnisse und Interessen: Durch die gezielten Fragen lenkt der Mediator die Aufmerksamkeit auf die tatsächlichen Bedürfnisse der beiden Parteien, ohne die persönlichen Konflikte weiter anzuheizen. Das fördert ein sachlicheres Gespräch.*
> 3. *Allparteilichkeit und Neutralität: Der Mediator spricht beide Parteien direkt an und gibt ihnen die Möglichkeit, ihre Sichtweisen und Gefühle in einem respektvollen Rahmen zu äußern. So bleibt er neutral und fair.*
> 4. *Raum für Lösungssuche schaffen: Der Mediator bringt das Gespräch zurück auf die Suche nach einer Lösung für die Frage der Wochenendgestaltung und damit auf die eigentlichen Bedürfnisse der Parteien, insbesondere im Hinblick auf die Kinder.*
>
> *Durch diese Vorgehensweise kann der Mediator helfen, die hitzige Stimmung zu beruhigen und den Fokus wieder auf die Themen zu lenken, die für eine gemeinsame Einigung wichtig sind.*

Auch hier weicht der ChatGPT-Vorschlag von der Empfehlung der Übungsvorlage ab.[2] Dort wird auf den Stand des Verfahrens und die Konfliktanalyse eingegangen. Paar- und Beziehungsebene werden getrennt. Der Mann wird aufgefordert, seine Betroffenheit zu schildern. ChatGPT muss also noch viel lernen, um ein guter Mediator zu werden. Jetzt wollte ich wissen, ob ChatGPT auch Fälle und Dialoge simulieren kann, anhand derer die Studenten Paraphrasen üben können. Das wäre eine große Hilfe bei Ausbildungen. Mein Auftrag lautete deshalb: "Entwerfe bitte ein Szenario mit Streitaussagen oder einem Streitverhalten, mit denen Mediatoren das Paraphrasieren üben können". Hier das Ergebnis und die Antwort von ChatGPT:

> *Hier ist ein fiktives Szenario mit Streitaussagen, das Mediator*innen nutzen können, um das Paraphrasieren zu üben. Dabei geht es darum, die emotional aufgeladenen Aussagen in eine wertschätzende und verständnisvolle Form zu bringen und die zugrunde liegenden Bedürfnisse und Gefühle der beteiligten Personen herauszuarbeiten.*

> *Szenario:*
> *Es handelt sich um einen Konflikt zwischen zwei Arbeitskolleg*innen, die seit einigen Monaten Spannungen haben, weil sie unterschiedliche Vorstellungen darüber haben, wie Projekte im Team durchgeführt werden sollten. Die Mediation findet statt, weil ihre Zusammenarbeit stark beeinträchtigt ist.*
>
> *Streitaussagen:*
> *Person A: „Immer schiebst du mir die ganze Arbeit zu! Du machst nie deine Aufgaben pünktlich, und dann muss ich alles auf den letzten Drücker fertig machen. Ich bin es leid, deine Fehler auszubügeln, während du dich bei den Chefs immer schön in den Vordergrund stellst."*
> *Person B: „Das ist total unfair! Du übertreibst maßlos. Ich habe auch meine eigenen Aufgaben, die nicht weniger wichtig sind als deine. Wenn du ständig alles kontrollieren willst, musst du dich nicht wundern, wenn ich mich zurückziehe. Außerdem machst du immer ein Drama aus Kleinigkeiten und willst ständig, dass alles genauso läuft, wie du es willst!"*
> *Person A: „Kleinigkeiten?! Es geht hier um Deadlines und darum, dass ich ständig Überstunden mache, weil du dich nicht an die Absprachen hältst. Das ist keine Kleinigkeit, sondern Verantwortungslosigkeit!"*
> *Person B: „Du bist doch nur frustriert, weil die anderen im Team besser mit mir klarkommen. Du suchst doch nur ständig nach Fehlern bei mir, um mich schlecht dastehen zu lassen. Vielleicht solltest du dich mal fragen, warum du immer so verbissen bist!"*
>
> *Übung: Paraphrasieren*
> *Mediatoren können mit diesen Aussagen üben, indem sie die folgenden Schritte befolgen:*
>
> 1. *Gefühle und Bedürfnisse erkennen: Bei jeder Aussage sollte man überlegen, welche Gefühle und Bedürfnisse die Person hat.*
> 2. *Paraphrasieren üben: Die Aussagen so umformulieren, dass sie die wesentliche Botschaft widerspiegeln, aber weniger konfrontativ klingen und Raum für Verständnis schaffen.*
>
> *Beispiele für Paraphrasen:*
> *Paraphrase für Person A (erste Aussage):„Ich höre heraus, dass du das Gefühl hast, oft mehr Arbeit zu übernehmen, als es fair wäre, und dass dich das belastet, weil du dich allein gelassen fühlst. Es scheint dir wichtig zu sein, dass die Aufgaben gerechter verteilt werden und jeder im Team Verantwortung übernimmt."*
> *Paraphrase für Person B (erste Erwiderung):„Du empfindest es als unfair, dass dir vorgeworfen wird, nicht genug beizutragen. Dir ist es wichtig, dass auch deine Aufgaben und deine Anstrengungen anerkannt werden und dass man dich nicht ständig kontrolliert."*
> *Paraphrase für Person A (zweite Aussage):„Du möchtest darauf hinweisen, dass es für dich entscheidend ist, dass Absprachen eingehalten werden, und dass es dich frustriert, wenn dies nicht passiert, weil du dich dann allein für die Einhaltung der Deadlines verantwortlich fühlst."*
> *Paraphrase für Person B (zweite Erwiderung):„Ich höre, dass du das Gefühl hast, dass du in der Gruppe anders wahrgenommen wirst und dass es für dich schwierig ist, wenn du den Eindruck hast, dass du gezielt kritisiert wirst. Du wünschst dir vermutlich, dass man mehr Verständnis für deine Sichtweise zeigt."*

Auch hier können Sie die passende(re) Reaktion des Mediators in der Übungsdatenbank nachlesen.[3] Obwohl ich die Paraphrasen anders gestalten würde, muss ich zugeben, dass ich ziemlich beeindruckt bin von dem, was die KI zu Stande bringt. Ich habe nicht jeden Schritt meiner Untersuchung hier abgebildet. Hoffe aber, dass die verwendeten Zitate von ChatGPT ausreichen, um einen Eindruck zu hinterlassen. Das Ergebnis, das ich aus der Untersuchung mitnehme, ist, dass es weiterer Tests bedarf, um auszuloten, ob und inwieweit der Computer bei einem Dialog über Konflikte behilflich sein kann. Eine der spannenden Fragen ist was der Computer unter der Mediation versteht. ChatGPT bestätigte z.B., dass sich die Aufgaben des Mediators und damit auch die Art der Reaktionen ändert, wenn er sich in der ersten Phase befände, die ChatGPT als sogenannte Eröffnungs- oder Klärungsphase bezeichnet. In dieser Phase ginge es in erster Linie darum, die Konfliktparteien ihre Sichtweise darlegen zu lassen und die Themen, die sie beschäftigen, vollständig auf den Tisch zu bringen. Das würde ich anders sehen. Hinsichtlich der Phase zwei meinte ChatGPT, dass sich die Aufgaben in der Themen- oder Klärungsphase etwas verschöben. Hier ginge es darum, die in der ersten Phase gesammelten Anliegen und Themen tiefer zu verstehen und Klarheit über die unterschiedlichen Sichtweisen der Konfliktparteien zu schaffen. Auch diese Beschreibung stimmt nicht mit dem hier skizzierten Phasenablauf überein. Es würde eher die dritte Phase beschreiben. Aber auch daran gemessen war die vorgeschlagene Paraphrase nur wenig hilfreich.

Arthur Trossen

Bild von geralt auf Pixabay

1 Paraphrasenübungen, Datensatz 9619
2 Paraphrasenübungen Datensatz 5379
3 Paraphrasenübungen, Datensatz 16715

Verbundener Inhalt:

- Respekt verschaffen mit KI
- ChatGPT als Konfliktlöser
- Was die KI dazu sagt
- Natürlich mit künstlicher Intelligenz