

Künstliche Intelligenz

Sprache als Spiegel des Menschen

Bei der ersten Begegnung neigen Menschen dazu, ihr Gegenüber subjektiv zu beurteilen. Positive wie negative Persönlichkeitseigenschaften bleiben unerkannt. Künstliche Intelligenz analysiert Sprache und hilft, «High Potentials» oder betrügerischen Absichten zu erkennen.

Von Stephan Siegfried

Künstliche Intelligenz (KI) wird in vielen Bereichen des Alltags eingesetzt. Ohne dass wir es merken, bilden solche Lösungen einen wesentlichen Bestandteil in unserem Leben. Als zwei von unzähligen Beispielen seien die Gesichtserkennung zur Authentifizierung oder ein Chatbot für einfache Anliegen bei einem Callcenter genannt. Noch vor zehn Jahren wurden solche heute alltäglichen Anwendungsfälle verbreitet als abgedrehte Ideen von phantasierenden Nerds als unrealistisch eingestuft.

Welche Möglichkeiten eröffnen sich heute, mittels KI Persönlichkeitseigenschaften zu analysieren? Sind bei der Selektion und Entwicklung des Personals Systeme in der Lage, geforderte fachliche und soziale Kompetenzen automatisiert zu ermitteln und gezielt auszuwerten? Liefern solche Systeme darüber hinaus für die Compliance Informationen, um unredliche Absichten frühzeitig zu erkennen?

Ob Rekrutierung, Personalentwicklung oder Compliance: Die Sprache liefert ein Bild von Menschen

Vor über 200 Jahren stellte Friedrich von Schiller (1759–1805) fest: «Die Sprache ist der Spiegel einer Nation; wenn wir in diesen Spiegel schauen, so kommt uns ein grosses treffliches Bild von uns selbst daraus entgegen.» Heute wird der Analyse von Sprachmustern in der Diagnostik eine zentrale Rolle zugesprochen. Positive Eigenschaften, unerwünschtes dissoziales oder unredliches Verhalten lassen sich mithilfe von KI rasch und mit hoher Validität erkennen. Solche Systeme sind darüber hinaus beispielsweise auch in der Lage, bestehende psychische Störungen zu diagnostizieren oder bevorstehende vorherzusagen.

Während im angelsächsischen Raum Persönlichkeitseigenschaften aufgrund von Sprachmustern schon länger systematisch erforscht werden, ist das Thema im deutschen Sprachraum vergleichsweise neu.

Das deutsche Unternehmen PRECIRE erforscht seit 2012 zusammen mit einem wissenschaftlichen Beirat der Fachhochschule Aachen die Wirkung von Sprache mithilfe von KI. Die eingesetzte Technologie misst auf vier Ebenen verschiedene Parameter mittels Tausender von Messpunkten. Die von einem Individuum geäußerten Worte bilden die Grundlage von Mustern, welche verschiedenen Kategorien zugeordnet werden. Diese entfalten 27 verschiedene Wirkungsweisen, die Rückschlüsse zu Kompetenzen und zur Persönlichkeit liefern (siehe Abbildung 1).

Herkömmliche diagnostische Verfahren lassen sich je nach Konstellation in einer gewissen Weise beeinflussen. Der Psychoanalytiker Otto F. Kernberg hat auf diese Gefahr hingewiesen. Bei der Wahl einer neuen Führungskraft lassen sich viele vom oberflächlichen Eindruck

scheinbarer Anpassungsfähigkeit und charmanter Umgangsweisen beeinflussen. Geschickte Kandidaten vermögen Situationen augenblicklich zu ihren Gunsten einzuschätzen und beherrschen es, versteckte Konflikte kurzfristig zu klären. Ein damit einhergehender ungestümer Ehrgeiz und die Neigung, andere und vor allem sich selber unkritisch zu beurteilen, sind nicht unbedingt Merkmale einer guten Führungskraft. Es besteht die Gefahr, dass bei der Rekrutierung unerwünschte Eigenschaften unerkannt bleiben.

Mithilfe von KI automatisch ermittelte Ergebnisse sind objektiv und bleiben von manipulativen Aktivitäten von Kandidaten unbeeinflusst. Gerade die Sprache ist es, welche, in der zwischenmenschlichen Kommunikation rhetorisch richtig eingesetzt, den eigenen Vorteil ins Zentrum zu stellen vermag.

Der deutsche Philosoph, Psychotherapeut und Unternehmensberater Rupert Lay unterscheidet im Kontext von Ethik und Kommunikation vier verschiedene Formen der Manipulation. Diese sind zu differenzieren, bevor man darangeht,

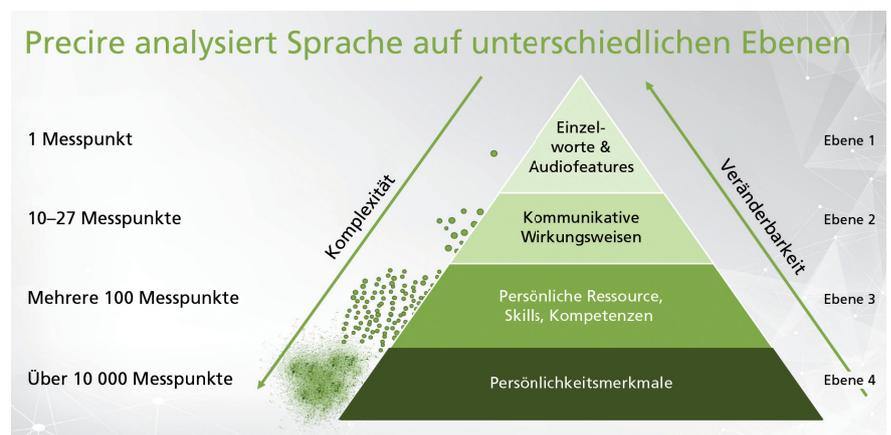


Abbildung 1



diesen sozial nahezu allgegenwärtigen Tatbestand zu verteufeln. Es gibt zunächst die Manipulation, die zwar den eigenen Nutzen sucht, doch sorgfältig darauf achtet, dass auch der andere nicht zu kurz kommt. Wird diesem Anspruch nicht Rechnung getragen, liegt juristisch gesehen (unbewusste) Fahrlässigkeit vor. Die Manipulation, die nur den eigenen Nutzen sucht und der es gleichgültig ist, entspricht juristisch der bewussten Fahrlässigkeit. Weiter unterscheidet er die Manipulation, die ausschliesslich den eigenen Nutzen sucht und bewusst bereit ist, dem anderen auch zu schaden. Juristisch liegt hier Eventualvorsatz vor. Schliesslich kann die Manipulation dahingehend eingesetzt werden, indem der Nutzen nur durch Schaden des anderen erreicht werden kann. Juristisch entspricht diese Haltung dem Vorsatz.

Wie erkennt KI erwünschte nützliche Persönlichkeitseigenschaften oder manipulationsversuche von unredlichen Zeitgenossen? Die Wirkungsweise der Sprache gibt dazu Auskunft. Durch die Art der Ansprache werden bei uns und unserem Gegenüber unterschiedliche Emotionen und Reaktionen ausgelöst: Sprache erzeugt vielfältige Wirkungen.

Die Wirkungsweise der Sprache liefert Informationen über Persönlichkeitseigenschaften

Es werden 27 verschiedene Wirkungsweise unterschieden:

- Die «aktivierende Kommunikation» wirkt positiv auf den Gesprächspartner, indem sie anregend oder animierend ist. Handelnde Formulierungen sowie viele Emotionen und Wertungen beeinflussen diesen Stil.
- Bei der «aufgeschlossenen Kommunikation» ist die Extraversion stark ausgeprägt und die Sprache enthält sehr viele berichtende Elemente. Sie ist vorurteilsfrei für Neues, wobei der Sprecher offen und verträglich kommuniziert.
- Der «ausgeglichene Kommunikationsstil» des Sprechenden wirkt besonnen und ruhig und führt zu einer entspannten Gesprächsatmosphäre. Mit diesem Stil gelingt es, auch hitzige Diskussionen zurück auf eine sachliche Ebene zu führen.



Systematische Sprachanalyse diagnostiziert menschliche Eigenschaften.

- Der «autoritäre Kommunikationsstil» ist dominant und auffordernd. Er drückt eine ernsthafte Haltung aus, mit der direktiv und aktiv steuernd kommuniziert wird. Bei diesem Stil werden eigene Ansichten anweisend und entschieden formuliert sowie Standpunkte in den Vordergrund gestellt und die gewünschte Richtung deutlich vorgegeben.
- Die «beziehungsorientierte Kommunikation» ist sozial offen, wobei die Gemeinschaft einen hohen Stellenwert hat, in welcher der Sprecher die Gruppe häufig einbezieht. Dieser Stil wirkt ausgesprochen verträglich und sozial.
- Der «emotionale Kommunikationsstil» zeichnet sich durch eine begeisternde, gefühlsbetonte Sprache aus. Eigene Ansichten und Empfindungen werden weniger durch rationale als vielmehr durch emotionale Argumente ausgedrückt. Das Gegenüber wird möglichst auf der persönlichen Ebene für sich gewonnen.
- Ein «freundlicher Kommunikationsstil» ist geprägt von einer positiven und emotionalen Stimmung, durch die Sympathien und eine angenehme Wahrnehmung der Situation angeregt werden. Massgeblich beeinflusst wird dieser sympathische und wohlwollende Stil durch Kooperationsbereitschaft, positive Emotionen und Zustimmung.
- Die «gegenwärtige Kommunikation» wirkt besonders achtsam oder aufmerksam. Der Gesprächspartner wird persönlich adressiert, und ihm werden häufig Fragen gestellt, die ein starkes Interesse vermitteln. Es wird meist ein Bezug zur aktuellen Situation hergestellt, ein Vergangenheitsbezug hingegen ist eher selten.
- Der «informativ Kommunikationsstil» ist dadurch gekennzeichnet, dass eigene Ansichten auf eine objektiv oder rational bedächtige und sachliche Weise vermittelt werden. Die Sprache ist dabei geordnet und nüchtern. Auf Emotionen wird verzichtet, dafür stehen durchdachte und rationale Argumente im Vordergrund.
- Durch eine bedachte und reflektierte Kommunikation wird eine «intellektuelle und komplexe Wirkung» erzeugt. Dabei beeinflussen viele kognitive und reflektierende Formulierungen die intellektuelle Wirkung. Lange, komplexe Sätze und Synonyme lassen den Sprechenden wissend oder bewandert wirken.
- Bei der «leistungsorientierten Kommunikation» werden dem Gegenüber Ambition und Eifer vermittelt. Eine hohe Motivation und häufige zeitliche Bezüge unterstützen diesen Stil. Negationen und negative Emotionen werden vermieden, was die Sprache strebsam oder ehrgeizig wirken lässt.
- Die «optimistische Kommunikation» erzeugt eine zuversichtliche und durchweg beschwingte Wirkung. Bedeutend ist die Nutzung vieler positiver Wertungen.
- Die «persönliche Kommunikation» wirkt vertraut und nahbar, teilweise sogar intim. Das Gegenüber wird stets einbezogen und persönlich adressiert. Es werden viele Fragewörter genutzt,



um das Interesse am Gegenüber auszudrücken. Vergangenheitsbezüge sind eher selten.

- Bei einer «positiven Kommunikation» werden Aussagen getroffen, die ein angenehmes Gesprächsklima erzeugen. Gekennzeichnet ist dieser Stil durch viele positive Emotionen sowie häufige zeitliche Bezüge. Negative Emotionen und Negationen werden vermieden und es wird bejahend und unverzagt argumentiert.
- Der «pragmatische Kommunikationsstil» ist gekennzeichnet durch eine sachliche, rationale und handlungsorientierte Kommunikation. Es werden häufig handelnde Formulierungen genutzt, Negationen, Widersprüche und Theorien sind selten.
- Bei der «selbstoffenbarenden Kommunikation» wird viel ichbezogen von der eigenen Person preisgegeben und in der Sprache zum Ausdruck gebracht. Persönliche Erlebnisse, individuelle Hintergründe und private Ereignisse spielen eine übergeordnete Rolle.
- Eine «selbstständige Kommunikation» ist durch Unabhängigkeit und Verantwortungsbewusstsein gekennzeichnet. Dabei wird häufig autonom und eigenverantwortlich ein Selbstbezug hergestellt. Zwanghafte Formulierungen werden vermieden.
- Die «strukturierte Kommunikation» ist durch Klarheit und Eindeutigkeit geprägt. Gedankengänge werden geordnet und für das Gegenüber somit systematisch nachvollziehbar dargestellt. Ebenfalls gekennzeichnet ist dieser Kommunikationsstil durch eine starke kommunikative Kompetenz und Entschlossenheit.
- Bei der «übertreibenden Kommunikation» wird stets sehr ausschmückend, bildlich und ausführlich beschrieben. Durch den Gebrauch vieler wertender und wenig abwägender Ausdrücke wirkt diese Art der Kommunikation stark emotional oder sogar überschwänglich und überspitzt.
- Beim «unterstützenden Stil» wird auf die Bedürfnisse des Gesprächspartners eingegangen, ohne diesen in seinen Ansichten zu beeinflussen. Die Interessen des Gegenübers stehen im Mittelpunkt, wodurch sich dieses persönlich wahrgenommen fühlt, indem helfend oder teilnehmend kommuniziert wird.
- Eine «verantwortliche Kommunikation» ist durch die Pflichtwahrnehmung für die eigenen Aussagen sowie durch das Benennen klarer Verantwortlichkeiten geprägt. Es ist eine klare Struktur erkennbar, und das Gegenüber wird häufig direkt angesprochen, was die Aussagen entscheidend und verlässlich macht.
- Bei einer «verbindlichen Wirkung» werden Zuständigkeiten und Abmachungen klar und deutlich festgelegt. Typisch für diesen Stil sind der Selbstbezug sowie die direkte verpflichtende Ansprache an sein Gegenüber. Relativierungen und Diskrepanzen werden vermieden.
- Die «visionäre Wirkung» wird durch eine zukunftsorientierte Kommunikation hervorgerufen, die Fortschritt,

Weitblick und Innovation vermittelt. Geprägt ist dieser Stil durch häufige zeitliche Bezüge und viel Optimismus.

- Bei der «wertenden Kommunikation» werden eigene Meinungen, Ansichten und Gefühle beurteilt und reflektiert geäußert. Sowohl positive als auch negative Wertungen sind bedeutend für diesen Stil. Auch ausschliessende Formulierungen sowie viele zustimmende Formulierungen beeinflussen eine starke Wirkung.
- Die «wertschätzende Kommunikation» drückt eine positive Haltung zu anderen Menschen aus, indem die Äusserungen lobend oder respektierend erfolgen. Der Fokus liegt auf der Akzeptanz des Gesprächspartners und einer wohlwollenden Wahrnehmung seiner Aussagen, wodurch sich dieser respektiert und akzeptiert fühlt.
- Die «zielorientierte Kommunikation» folgt strikt einem roten Gesprächs- oder Argumentationsfaden und wirkt geradlinig und umwegslos. Sie zeichnet sich durch eine effiziente Gesprächsführung ohne Abschweifungen aus, die darauf abzielt, möglichst schnell zu einem klaren Ergebnis zu kommen. Negationen oder abwägende Formulierungen werden vermieden.
- Bei der «zustimmenden Kommunikation» wird der Gesprächspartner in seinen Aussagen bestärkt, die eigene Meinung hingegen spielt eine untergeordnete Rolle. Geprägt ist dieser Stil von viel Zustimmung, vielen positiven Wertungen sowie wenigen sich widersprechenden Formulierungen, was anerkennend oder ermutigend wirkt.

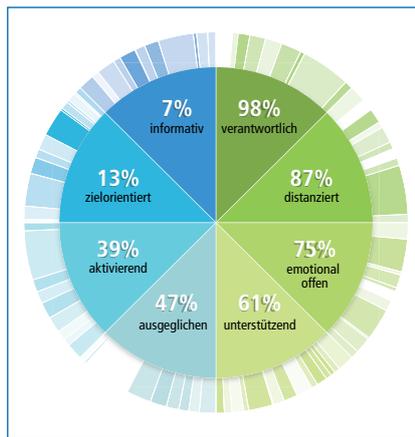


Abbildung 2

Aufgrund von Aussagen und der damit einhergehenden Wirkungsweise der Sprache ergeben sich Rückschlüsse auf (vergangenes) Verhalten und (künftige) Handlungen und somit auf die Persönlichkeit.

Verschiedene Anwendungsbereiche im Alltag

Beim Einsatz von KI bei der Rekrutierung oder der Personalentwicklung wird eine Benutzeroberfläche für die gesamte Durchführung der Diagnostik zur Verfügung gestellt. Darin werden Bewerber angelegt, automatische Zugangscodes generiert und die Verwaltung der Ergebnisse vorgenommen. Der Bewerber erhält per E-Mail seine Zugangsdaten und führt ein 15-minütiges automatisiertes Telefoninterview durch (1). Anschliessend analysiert das KI-System die Sprachprobe (2) und das Ergebnis wird auf der Benutzeroberfläche zur Ansicht und zum Down-

load bereitgestellt (3). Die Auswertung enthält den auf das Unternehmen abgestimmten Passungsfaktor, Informationen zu kommunikativen Skills sowie Persönlichkeitsmerkmale und berufsrelevante Kompetenzen des Bewerbers. Die Objektivität des Ergebnisses dient als zusätzliche Entscheidungsgrundlage, welche die subjektive Einschätzung im Prozess sinnvoll ergänzt und passende Einstellungen ermöglicht (4) (siehe Abbildung 3).

Des Weiteren sind unredliche Absichten, kriminelles Verhalten oder antisoziales Verhalten an den sprachlichen Auffälligkeiten frühzeitig erkennbar. Boshafte betrügerische Absichten oder Handlungen, bei denen Mitarbeitende gemobbt werden, lassen sich durch Analyse der entsprechenden Schriftstücke (E-Mails, Briefe etc.) erkennen. Hochstapler oder Betrüger flechten in ihre unwahren Aussagen immer genügend Wahrheit, um ihr Gegenüber unablässig zu verwirren. Bei Mobbing werden Betroffene subtil diffamiert und isoliert. Hier hilft die Wirkungsweise der Sprache, um Klarheit über begangene oder bevorstehende Delikte sowie über eine schlechte Stimmung im Betrieb zu erhalten.

Wirkungsweisen am Beispiel einer betrügerischen Handlung (siehe Abbildung 4).

Die Essenz der Auswertungen

Vor zehn Jahren waren Gesichtserkennung zur Authentifizierung oder Chatbots die kompetent Auskunft geben, noch Wunschenken. Heute werden KI-Lösungen in der Diagnostik zusehends als hilfreiche Alternative für einen schnelleren und valideren Selektionsprozess erkannt oder um unredliche Absichten frühzeitig zu erkennen. Es ist nur eine Frage der Zeit, ehe wie bei Smartphones die Gesichtserkennung der Nutzen der durch KI ermittelten Wirkungsweise von Sprache sich im Alltag etabliert hat.



Abbildung 3

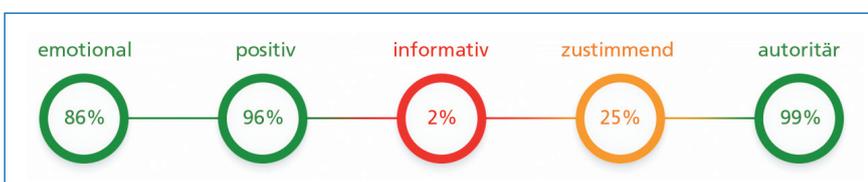


Abbildung 4



Stephan Siegfried, Jurist, gründete vor drei Jahren die Firma 1-prozent GmbH, welche unter anderem dissoziale und kriminelle Verhaltensmuster mithilfe von KI analysiert. Er ist Autor zweier Bücher. www.sprachanalysen.ch