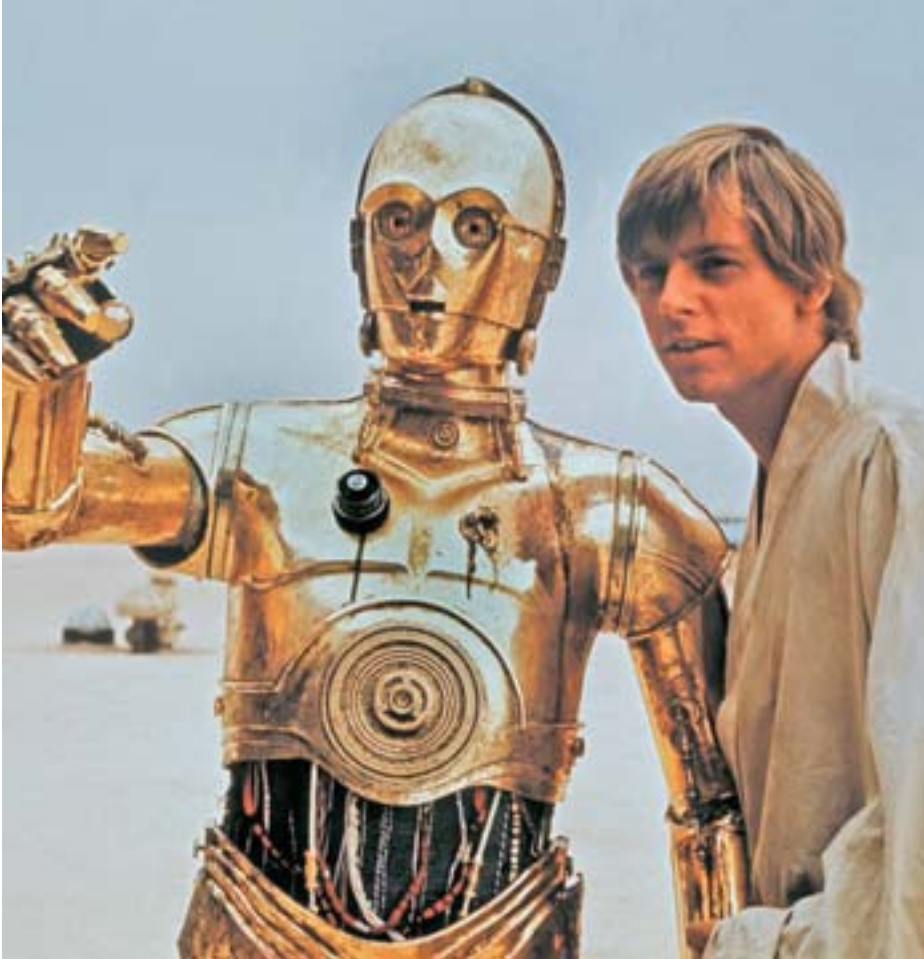


# Können wir

Von Prof. Dr. Thomas J. Schult



Wie entwickelt sich Vertrauen, wenn wir über Computer kommunizieren? Und können wir Maschinen selbst auch solche Gefühle entgegen bringen?

**Wir vertrauen einem Partner und auch darauf, dass die Sonne morgen aufgeht. Wenn wir einem Gerät wie dem Computer vertrauen, setzen wir auf störungsfreies Funktionieren. Dabei ist er so vertrauenswürdig und gleichzeitig so fehlbar wie jedes technische Artefakt: Im Normalfall arbeitet er so, wie wir es von ihm erwarten, aber hin und wieder ärgert er uns durch seine Fehler und Macken.**

## WÜRDEN SIE DIESEM GESPRÄCHSPARTNER VERTRAUEN?

Ich brauche auf alle Fälle Hilfe.

**WAS WÜRDEN ES FÜR DICH BEDEUTEN, HILFE ZU BEKOMMEN?**

Vielleicht könnte ich lernen, mit meiner Mutter zurechtzukommen.

**ERZÄHLE MIR MEHR ÜBER DEINE FAMILIE.**

Meine Mutter sorgt für mich.

**WER IN DEINER FAMILIE SORGT NOCH FÜR DICH?**

Mein Vater.

**DEIN VATER.**

Du bist in manchen Dingen wie mein Vater.

**WELCHE ÄHNLICHKEIT SIEHST DU**

An einem Tag in den 60er-Jahren des vorigen Jahrhunderts verließ der Computer seine Rolle als dummer Automat, verlor vielleicht auch seine Unschuld: Der Informatikprofessor Joseph Weizenbaum setzte am legendären Massachusetts Institute of Technology (MIT) Versuchspersonen vor ein simples Programm namens ELIZA, das einen menschlichen Gesprächspartner simulierte, der ein paar rhetorische Kniffe beherrschte und dadurch einfühlsam wirkte. Die Anwender wähten sich in einem therapeutischen Dialog und entwickelten ein erstaunliches Zutrauen in die psychologische Kompetenz ihres maschinellen Gegenübers.

Übersetzter Auszug eines von Joseph Weizenbaum im Jahre 1966 publizierten Dialogs, die Fragen stellte das Computerprogramm ELIZA, der Anwender wähten sich in einem therapeutischen Gespräch.

# Computern vertrauen?



Christiane Eichenberg.

offener und ehrlicher als in ihrem sonstigen Leben. Und sie haben das Gefühl, mehr Intimität zu erfahren als bei ihren Bekannten und Freunden im Alltag.

**explore:**  
**Sind sie offener, weil sie nicht schräg angeguckt werden?**

Christiane Eichenberg:  
Ja, weil sie sich in ihrer Anonymität beziehungsweise Pseudonymität sicherer fühlen. Das erleichtert die Selbstöffnung. Leute, die viel mailen oder chatten, finden die Kontakte im Internet entspannender, befriedigender und erfüllender, weil schnell eine Nähe entsteht, die sonst nicht so leicht herstellbar ist. Diese Nähe kann aber so spezifisch sein, dass sie gar nicht mehr da ist, wenn sich die Beteiligten persönlich treffen. Da ist dann durch die hinzukommenden Sinneskanäle wieder eine Art Distanz da.

**explore:**  
**Was kennzeichnet denn eine therapeutische Kommunikation übers Internet? Kann sich da überhaupt Vertrauen aufbauen?**

Christiane Eichenberg:  
Ich biete selbst seit zwei Jahren bei [www.psychologe.de](http://www.psychologe.de) Beratungen an. Im Schutz der Schriftlichkeit fällt es vielen leichter, das erste Mal zu einem Fachmann Kontakt aufzunehmen. Ich glaube, dass prekäre Themen online eher auf den Tisch kommen. In manchen Fällen reicht die Beratung per Internet, bei schwereren Störungen ermutigen wir dazu, eine psychotherapeutische Praxis aufzusuchen. Wenn die Leute ihre Probleme schon einmal per E-Mail jemandem mitgeteilt haben, fällt es ihnen auch in einer Praxis leichter.

Um das Thema „Vertrauen im Internet“ geht es im Interview von explore:-Autor Professor Dr. Thomas J. Schult mit Christiane Eichenberg von der Universität Köln, einer Forscherin zu psychologischen Aspekten der Internet-Nutzung.

**explore:**  
**Wie begegnen wir einem Menschen, mit dem wir nur über die Tastatur kommunizieren?**

Christiane Eichenberg:  
Uns fehlen natürlich Mimik, Gestik, Aussehen des Anderen. Wir kompletieren das Bild in unserer Vorstellung, und dabei kommt es leicht zu Idealisierungen. Wenn sich eine Liebesbeziehung anbahnt, fällt es sehr leicht, in das Geschriebene den idealen Traumpartner zu fantasieren. Und deswegen rate ich dann, möglichst schnell den Reality Check zu machen, einen Medienwechsel einzuleiten. Sonst hat der Andere überhaupt keine Chance mehr angesichts des fantasierten Traumtyps.

**explore:**  
**Aber können wir uns überhaupt darauf verlassen, was uns der Chat-Partner schreibt?**

Christiane Eichenberg:  
Es gibt eine deutsche Studie über Chatter. Die sind im Netz anscheinend

Was für Weizenbaum nur ein Spiel mit (ihn erschreckenden) Folgen war, machte der mittlerweile verstorbene Stanford-Psychiater Kenneth Colby zu einem Ernst zu nehmenden Werkzeug zur Behandlung psychischer Krankheiten: „Overcoming Depression“ hieß seine Therapiesoftware, die in den 90er-Jahren für Furore sorgte, weil sie den Computer zum Psychologen qualifizieren und Depressionen im Dialog zumindest lindern sollte. Obwohl sein Sohn Peter das Programm immer noch verkauft ([www.maiw.com](http://www.maiw.com)), hat sich psychologische Software nicht durchsetzen können.

Vertrauen ist nicht nur dann im Spiel, wenn sich der Computer als Mensch aufspielt. Viel häufiger geht es am Rechner um das Vertrauen von Mensch zu Mensch, bei dem der Computer als Kommunikationskanal dient. Ist der Chatpartner `medi_boy` wirklich ein Arzt Ende zwanzig? Und kann ich bei psychischen Problemen im Internet Hilfe finden? ■