

Dossier: Big Data und KI
Ausgabe 1050 - Oktober 2017

Wir vergessen, was uns ausmacht

Die digitalen Annehmlichkeiten der Moderne halten uns von unliebsamen Menschen und Ideen fern, rauben uns den Fokus und gaukeln die Möglichkeit eines Lebens ohne echte Konflikte vor. Das Ergebnis: Wir stumpfen ab.

von Sherry Turkle
übersetzt von Jan Meyer-Veden



Sherry Turkle, fotografiert von Joe Tabacca / Polaris / laif.

Als ich 1976 ans MIT kam, als Doktor der Soziologie, eine Humanistin unter Hackern, fand ich mich hineingezogen in die Geschichte einer Generation und der sie kennzeichnenden Technologie. Es faszinierte mich zu erleben, wie Technologie nicht nur unser Tun, sondern vielmehr auch unser Sein verändert. Ich ging dieser Geschichte nach: von den ersten PC bis zum Aufkommen von Social Media und Sociable Robots. Diese so unterschiedlichen Technologien – quasi die Kronjuwelen der digitalen Revolution – folgten, wie sich zeigte, einer gemeinsamen Ästhetik. Sie besagt: digitale Technologie schreibt die Regeln neu. Was schwierig war,

wird leicht. Was rauh war, wird geschmeidig. Was Reibung hatte, wird leichtläufig.

Die neue Welt, die hiermit verheissen war, würde nicht nur reibungsfrei sein, indem wirtschaftliche Transaktionen geschmeidiger vonstattengingen, etwa elektronischer Zahlungsverkehr. Die Vision ging darüber hinaus: Das Ziel sollte sein, soziale Reibung zu minimieren, also Interaktionen, die emotionalen Stress verursachen, zu eliminieren. Ein oft zitiertes Zukunftsszenario, das inzwischen teilweise als App umgesetzt ist, sah wie folgt aus: Du bestellst bei Starbucks deinen Kaffee gemäss deinen Wünschen, dann machst du dich auf den Weg, ihn abzuholen, und wirst von einer App genau so umgeleitet, dass du statt deiner Ex-Freundin oder deinem Chef ausschliesslich Freunden begegnest.

Eine wichtige Frage blieb aber dabei unbeantwortet: Wie kommen wir eigentlich darauf, dass ein Leben ohne Konflikte, ohne unangenehme Begegnungen überhaupt wünschenswert sei? Weil wir diese Frage bis heute kaum stellen, wird uns von unseren Technologien vornehmlich eine bestimmte Art von Effizienz angedreht – um den Preis, dass wir andere Menschen nicht mehr als Gewinn, sondern zunehmend als Problem betrachten. Menschen sind zu Störfaktoren geworden. Wie kam es dazu? Was lässt sich dagegen tun?

Eine Generation macht es sich (zu) leicht

Meine eigene, nach einem unbeschwerten Leben strebende Generation sah die digitale Revolution als identitätsstiftende Errungenschaft; die Übereinstimmung unserer Ästhetik mit der Welt der Apps ist sichtbar. Doch gab und gibt es zunehmend Spannung. Das Leben lehrte uns das eine, die Technologie etwas anderes. Und mehr noch: neue digitale Objekte ziehen uns hinein in ein paralleles Leben, einen Lebensstil, der uns die Lektionen des Lebens vergessen lässt. Wo das Leben gelehrt hatte, dass es mühsam war, sich politisch zu organisieren, verhiess das Internet effiziente virtuelle Organisationsformen, die um Grössenordnungen bequemer waren. Persönliche Gespräche hatten uns gelehrt, dass es wohl unangenehm ist, sich zu versprechen oder um Worte zu ringen, dass wir uns einander hierin aber deutlicher offenbaren, als wir es eigentlich wollen. Im digitalen Leben können wir unsere Gedanken vor dem Positionsbezug sortieren und im Nachhinein bearbeiten, werden niemals unterbrochen und können uns nach Lust und Laune kommunikativ ausbreiten. Online können wir den Anschein erwecken, unserem Selbstideal weit stärker zu entsprechen, als wir es – das ist uns klar –

tatsächlich tun. Wir predigen leichthin den offenen Austausch, praktizieren aber Kosmetik am Selbst. Die digitale Revolution fordert: «Think different!» Und fraglos ist es gut, anders zu denken, neu zu denken. Ebenso aber gibt es andere, uralte Lebenserkenntnisse zu beherzigen – die Bedeutung von Privatsphäre in einer Demokratie, die Freuden der Anwesenheit im eigenen Leben.

«Wie kommen wir eigentlich darauf, dass ein Leben ohne Konflikte unangenehme Begegnungen überhaupt wünschenswer

Doch was ich im Rahmen meiner Forschungsarbeit am häufigsten höre, ist: «Ich würde lieber texten als reden.» Die Menschen *wollen* heute ihre sozialen Interaktionen möglichst auf den Bildschirm beschränken. Warum? Natürlich: sie fühlen sich dort weniger verletztlich. Also erzählen sie mir, dass sie mit Arbeitskollegen per SMS oder E-Mail kommunizieren, statt von Angesicht zu Angesicht; dass sie Familienstreits auf «Gchat» austragen statt am Küchentisch; wie sie auf Facebook um Partner werben. Sie drücken sich geschickt um eine bestimmte Art von Konversation – eine, die nach hinten offen und ein bisschen furchteinflössend ist. Als Entwicklungspsychologin weiss ich recht genau, was ein persönliches Gespräch zu leisten imstande ist: Hier entsteht Intimität, entwickelt sich Empathie, werden Produktivität und Engagement gefördert, wird Zusammenarbeit durch Klarheit erleichtert.

Was ich also meinen Studenten erzähle, geht über die Herausforderung hinaus, vorangegangene Generationen zu übertreffen: nämlich das Schwierige zu erkennen und beim Namen zu nennen. Diese Aufgabe ist uns allen gestellt. Wir leben in unserer von Technologie geprägten Welt, dürfen aber nicht vergessen, was wir über das Leben wissen: Es lehrt uns den zentralen Wert der Anwesenheit, der Präsenz.

Empathie und Aufmerksamkeit

Es ist Zeit, sich wieder auf die Verbindung von Empathie und Aufmerksamkeit zu besinnen. Menschen reagieren auf verbindliche und absichtsvolle Kommunikation: Wenn wir das Handy beiseitelegen, um uns jemandem zuzuwenden, ist das eine bedeutsame Entscheidung, denn Menschen sind dankbar für ein solches Geschenk der Aufmerksamkeit. Gesten dieser Art erzeugen Empathie. Sie signalisieren: ich weiss nicht, was du mir sagen willst, aber ich würde es gerne erfahren. Studien haben

zeigt, dass ein Handy, selbst wenn es ausgeschaltet und mit dem Display nach unten auf dem Tisch liegt, eine Konversation in zweierlei Hinsicht beeinflusst: Das Gespräch wird trivialer – schliesslich will niemand mit einer Unterbrechung rechnen müssen, während er eine wichtige Sache bespricht – und die Anwesenden nehmen weniger aneinander teil. Selbst ein stummes Handy rückt uns auseinander.

«Das Leben lehrt: Empathie braucht

Meine Studenten berichten mir dahingehend von der «Dreierregel». Wenn sie ihr Handy mit in die Mensa nehmen, möchten sie einerseits ihren Social-Media-Feed verfolgen, sich andererseits aber auch unterhalten. Das Problem wird folgendermassen gelöst: Sobald mindestens drei Kommilitonen den Kopf gehoben haben, um sich miteinander zu unterhalten, darf man seinen Kopf senken, um sein Handy zu checken. Diese Art gegenseitiges Belauern hat Folgen: Studien haben gezeigt, dass bei Studenten zwischen 1979 und 2009 die Fähigkeit zur Empathie um 40 Prozent abnahm – gemessen am Vermögen, sich an die Stelle einer Figur in einer Geschichte zu versetzen.

Das Leben lehrt: Empathie braucht Zeit. Doch in der Welt der Technologie wird Effizienz verherrlicht. Eine Studentin erzählte mir, dass das Leben im Studentenwohnheim sie etwas gelehrt habe, was sie die «7-Minuten-Regel» nannte: Sieben Minuten braucht es, bis man weiss, wohin ein Gespräch führt, da man sich erst dann in den Rhythmus und das Tempo des Gegenübers eingefühlt hat. Ich dachte sofort: «Diese Frau ist meine Göttin!» Dann aber erzählte sie, dass sie kaum jemals die sieben Minuten abwartet. Sobald sich eine Pause im Gespräch ergibt, verliert sie die Geduld und nimmt ihr Handy heraus. Sie kann, wie sie sagt, die «langweiligen Augenblicke» nicht ertragen.

Langweilige Augenblicke? So reden wir inzwischen über jenes Zögern und Innehalten, das menschlicher Konversation ihren natürlichen Rhythmus verleiht. Das rührt zum einen daher, dass Social Media uns eine Alternative anbieten: pausenlose Stimulation. Wir glauben, dass das Leben genau so sein sollte. Doch die Fähigkeit zur Langeweile ist eine der bedeutsamsten Errungenschaften in der Entwicklung eines Kindes. Aus den Neurowissenschaften wissen wir, dass unser Gehirn in Phasen der Langeweile neue Energie tankt. Wir legen so den Grundstein für ein stabiles Selbstgefühl. Wenn wir uns langweilen, lernen wir, in uns zu gehen, und bilden unsere Vorstellungskraft aus. Gibt man einem Kleinkind

eine Babyschaukel oder ein Töpfchen mit iPad-Anschluss – das gibt es wirklich! –, schliesst man die Entwicklung entscheidender Fähigkeiten kurz.

Diese durch Technologie erzeugte Unfähigkeit zum Ertragen von Langeweile bringt noch etwas anderes mit sich: eine Unfähigkeit zum Ertragen des Alleinseins. Warum ist die Fähigkeit zum Alleinsein so wichtig? Zum einen, weil man während des Alleinseins zu sich findet. Zum anderen aber ist es wesentlich für unsere Bindungsfähigkeit. Wer nicht mit sich allein sein kann, kann seinen Gesprächspartner nicht als das wahrnehmen, was dieser wirklich ist. Er verwandelt ihn in das, was auch immer er zur Unterstützung seines zerbrechlichen Selbstgefühls braucht. Alleinsein macht empathiefähig.

Eine neuere Studie untersuchte, ob Studenten bereit wären, eine Viertelstunde lang allein zu sein, ohne Buch oder Smartphone. Die Studenten liessen sich darauf ein – für Geld. Die Forscher fragten sie daraufhin, ob sie es für möglich hielten, dass sie sich während dieser Viertelstunde Elektroschocks verabreichen würden. Die Studenten waren entsetzt: «Niemals! Auf keinen Fall!» Doch nach sechs Minuten des Alleinseins, ohne Handy oder Buch und mit einem simplen Elektroschocker in Reichweite, begannen etliche der Studenten, sich milde Stromstösse zu verpassen – nur, um nicht still und allein mit ihren Gedanken herumzusitzen.

Kontrollierter Austausch

Aus meiner Forschungsarbeit kenne ich den Typus des Angestellten, der es bevorzugt, sich telefonisch in Meetings einzuwählen, statt persönlich anwesend zu sein. Ähnliches bin ich von meinen Studenten gewohnt, die immer grösseren Widerwillen dagegen zeigen, mich während meiner Bürozeiten aufzusuchen. Das darf ich nicht persönlich nehmen. Studien zeigen, dass dieses Phänomen ein breiter Trend ist. Ich besuche auch Konferenzen zu diesem Thema. Ich frage deshalb meine Studenten manchmal, was sie anstatt der Bürozeiten lieber hätten. Sie wissen, was sie wollen: mir eine perfekte Frage mailen und eine perfekte Antwort von mir zurückgemailt bekommen.

Klingt zunächst wenig bedenklich, finden Sie? Ich meine: jeder, den schon einmal eine begeisternde Idee erfüllt hat, weiss, dass eine solche Idee nicht perfekt auf die Welt kommt, sondern vielmehr durch den Austausch mit anderen, etwa mit einem Lehrer oder Coach, in Form gebracht wird: «Lass

uns das noch mal zusammen anschauen!» Noch mal. Zusammen. Die magischen Worte jedes Mentors.

Das Konzept einer idealen Frage und einer idealen Antwort darauf hingegen verwandelt eine relationale Begegnung in eine transaktionale. Technologie erleichtert das. Doch um sich für dieses Modell zu begeistern, müssen die meisten von uns ein Stück Erfahrung aus ihrem Leben als Lehrer, Schüler, Eltern oder Freund vergessen, das nichts mit Perfektion zu tun hatte. Stattdessen ging es darin um die Perfektion des Unvollkommenen. Um Empathie und Anwesenheit. Zusammen. Noch mal.

Mancher von uns wurde bereits so erzogen, sich selbst von klein auf am Masstab der Vollkommenheit zu messen. Ein junger Mann beschrieb mir einmal, warum er sich am sichersten fühlte, wenn er seine Kommunikation auf digitale Medien beschränkte: «Gespräche? Ich sage Ihnen, was an Gesprächen nicht stimmt. Gespräche finden in Echtzeit statt und man kann nicht kontrollieren, was man sagen wird.»

Diese Aussage vereint so viele Einsichten über das Leben, die uns die Technologie oft vergessen lässt. Die Bedeutsamkeit einer Unterhaltung in Echtzeit. Der Wert eines unredigierten Lebens. Die Perfektion des Unvollkommenen. Als Individuen und als Bürger einer Demokratie nehmen wir Schaden, wenn wir uns nicht die Zeit nehmen, miteinander zu reden; wenn wir nicht lernen, einander zuzuhören – speziell jenen Menschen, die nicht sind wie wir. Es ist offensichtlich, dass gerade diese Art Gespräch für eine Demokratie wesentlich ist. Im 18. Jahrhundert schrieb der Essayist und Politiker Joseph Addison, dass er die Debatten in englischen Kaffeehäusern geniesse, wo er Gespräche mit Menschen suche, mit denen er uneins sei. Seitdem hat sich einiges getan: Aktuelle Studien deuten darauf hin, dass wir online dazu neigen, Ansichten zu formulieren, von denen wir glauben, dass unsere Follower sie liken. Auch vermeiden wir, mit Menschen zu reden – persönlich oder digital –, die eine andere politische Meinung haben.

Aber so viel Zeit seither auch vergangen sein mag – das Vorbild Addisons inspiriert noch heute. Jene Lust an Reibung und Unterschied im Gespräch ist genau das, was das Leben in einer Zivilgesellschaft von uns fordert. Wir profitieren davon, eine neue Perspektive auf die Schwierigkeiten des Lebens einzunehmen. Das Gegenteil von «leicht» ist keineswegs nur «schwer». Es kann auch sein: «komplex», «eingebunden» oder «herausfordernd». Um im heutigen politischen Klima Veränderungen anzustossen, brauchen wir Fähigkeiten, die wir hinter unseren

Bildschirmen nicht erlernen. Wenn wir erwägen, uns aktiv für unsere Überzeugungen einzusetzen, sollten wir nicht gleich an hitzige Debatten denken. Stattdessen können wir uns doch einfach ein Gespräch vorstellen. Sich auf das Tempo eines Gegenübers einlassen, seinen Standpunkt anhören. Jene sieben Minuten. Jene langweiligen Augenblicke. Stellen wir uns doch die Bausteine der Empathie, unserer menschlichsten Fähigkeit, als Instrument des politischen Widerstands vor.

Gerade jetzt, da wir diese Fähigkeit am dringendsten bräuchten, um die Demokratie zu stärken und wiederzubeleben, haben wir Schwierigkeiten, einander zuzuhören. Ich habe mit Sara Konrath gesprochen, der Forscherin, die jene erstaunliche 40prozentige Abnahme der Fähigkeit zur Empathie bei Studenten feststellte. Von ihr erfuhr ich, wenig überraschend, dass ihre Ergebnisse sie deprimierten. Also beschloss sie, Empathie-Apps fürs iPhone zu entwickeln – und das ist, was sie heute noch tut. Diesen Impuls kann wohl jeder nachvollziehen. Wir ahnen, dass uns die Technologie in Schwierigkeiten gebracht hat, und erhoffen uns von der Technologie, dass sie uns wieder aus diesen Schwierigkeiten herausbringt. «Unser Miteinander ist kühler geworden. Vielleicht wärmen uns ja die Apps.» Es ist leichter geworden, eine App zu entwickeln, als ein Gespräch zu führen.

Resümee

Wir hatten eine Liebesaffäre mit einer scheinbar magischen Technologie. Deren Wirkung beruhte auf ihrer Macht, unsere Aufmerksamkeit zu bannen. Und sie liess uns keine Aufmerksamkeit übrig füreinander. Wir wollen nun sogar schon glauben, dass Technologie reparieren kann, was sie zerbrochen hat. Ich glaube das nicht. Wir selbst sind die Empathie-App. Um wiederherzustellen, was zu unserer grossen Not kaputtgegangen ist, brauchen wir keine besseren Programme – wir brauchen die Unebenheiten des Gesprächs. Es ist die Kur gegen das Schwächerwerden der Verbindungen in unserer digitalen Welt.

Wir müssen uns also zurückholen, was wir über das Leben wissen. Wenn wir uns unsere Aufmerksamkeit zurückholen, unsere Fähigkeit zum Alleinsein und auch unsere Freundschaften, wird es uns eher gelingen, unsere Gemeinschaften zurückzuholen, unsere Demokratie und unsere gesellschaftlichen Ideale.

Wir haben noch etwas Zeit, uns zu erinnern, wer wir sind, bevor es zu spät ist: Wesen der Geschichte, der Tiefenpsychologie, der komplexen

Beziehungsverhältnisse, des riskanten persönlichen Gesprächs. Es mag aussehen, als sei dieser Prozess «schwierig». Doch womöglich ist er einfach nur: komplex, einbindend und herausfordernd. Es ist an der Zeit, uns all der Fähigkeiten zu vergewissern, die wir für diese Herausforderung benötigen, denn Technologie kann uns dabei kaum behilflich sein. Ich bin deshalb nicht gegen Technologie. Aber ich bin für das Gespräch.

Sherry Turkle

ist Abby-Rockefeller-Mauzé-Professorin für Wissenschaft, Technologie und Gesellschaft am Massachusetts Institute of Technology (MIT). Von ihr zuletzt erschienen: «Reclaiming Conversation. The Power of Talk in a Digital Age» (Penguin, 2015).

[Alles von Sherry Turkle lesen](#)

Jan Meyer-Veden

ist Redaktor bei «GetAbstract» und freier Übersetzer.

[Alles von Jan Meyer-Veden lesen](#)

Dossier: Big Data und KI