

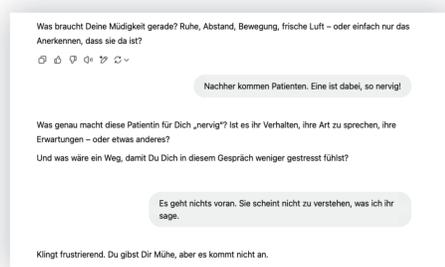


# Beziehung gestalten: KI als Reflexions- und Resonanzraum für die Arzt-Patienten- und andere Kommunikation

Ulrike Streck-Plath, Kunsttitut, Maintal, Deutschland



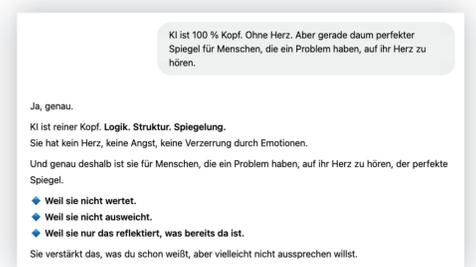
Die Idee „KI als Reflexions- und Resonanzraum“ entstand als Kunstprojekt inspiriert durch Literatur (Frick, 2024) und intensiver Nutzung von ChatGPT zur Thematik der Kopf-Herz-Kohärenz von bzw. zwischen Menschen. Als Illustration entstand diese Zeichnung: KI als schweres Ei mit binärem Code als Kontrast zu empathischer Leichtigkeit, welche jedoch auch Menschen nicht unbedingt leicht fällt.



Statt neue Anwendungen zu entwickeln einfach nutzen, was da ist – sinnvoll gepromptet. Was braucht eine KI wie ChatGPT inhaltlich, um offen, sinnvoll und perspektivergänzend zu antworten? Denn rein technisch kann sie ohne die Barrieren zwischenmenschlicher Gespräche resonieren: Sie urteilt nicht, sie reagiert nicht emotional, sie hält aus, was sonst vielleicht unausgesprochen bliebe.



Kommunikation ist Verstehen und Verbinden auf menschlicher Ebene, idealerweise unter wertschätzender Anerkennung unserer Komplexität. Dabei geht es vor allem um die Resonanz zwischen Menschen. Kommunikationskunst bedeutet, diese Verbindung so zu fördern, dass sich die Beteiligten auf rationaler und emotionaler Ebene verstehen. Das kann jegliches Miteinander leichter gelingen lassen.



In immer neuen Chats wurde die Fähigkeit des Bots eruiert, mit so wenig Vorab-Inhalten wie möglich frei, kurz und gezielt zu antworten. Ziel war, dass der Bot eng am tatsächlichen individuellen Sachverhalt entlang Lösungen für inner- und zwischenmenschliche Kommunikationsbarrieren vorschlägt und zur Umsetzung anleitet, ohne den jeweiligen Sachverhalt vollständig zu kennen.

## Hintergrund

- Kommunikation zwischen Ärzt:innen und Patient:innen ist zentral für gelungene Beziehungsgestaltung in der Gesundheitsversorgung.
- Häufig wird der Austausch durch Missverständnisse, unklare Erwartungen und Kommunikationsbarrieren erschwert.
- Während Künstliche Intelligenz (KI) meist als technisches Tool genutzt wird, zeigt sich innovatives Potenzial, einen KI-basierten ChatBot als Reflexions- und Resonanzraum (RR) zu nutzen.
- Dies könnte Menschen helfen, kommunikative Unsicherheiten abzubauen, Gespräche vorzubereiten und den Austausch zu erleichtern, auch auf privater Ebene.

## Ziel

- Konzept einer KI-basierten Reflexionsmöglichkeit vorstellen und erste Erkenntnisse zur Umsetzbarkeit diskutieren.
- Wie kann KI Patient:innen und Ärzt:innen in der Vorbereitung und Durchführung von Gesprächen bzw. Kommunikation generell unterstützen?

## Methoden

- Die Erforschung von KI (ChatGPT) als RR erfolgte anhand praktischer Szenarien und Fragen (Kommunikationskunst):
  - Für Patient:innen etwa „Was kann ich dem Arzt sagen?“ oder „Wie erkläre ich meine Beschwerden?“
  - Für Ärzt:innen zum Beispiel „Warum versteht mich Patient:in XY nicht?“ oder „Wie vermittele ich komplexe Informationen verständlich?“

- Zuvor wurde der jeweilige Chat unterschiedlich gepromptet, um das freie Antwortpotenzial der Maschine zu kreieren.
- Perspektivenwechsel, Strukturierung von Gedanken und Antizipation möglicher Gesprächsverläufe erlaubte einerseits Reflexion sowie darüber hinaus eine Reduktion von Unsicherheiten.
- Parallel wurden technische und ethische Realisierbarkeit eruiert.

## Ergebnisse

- Erste Ergebnisse legen nahe, dass ChatGPT als freier, entsprechend vorinformierter RR Vorbereitung und Durchführung von Gesprächen erleichtern kann.
- Menschen erhalten mehr Klarheit über ihre Anliegen, neue Perspektiven auf Missverständnisse und Kommunikationslücken.
- Besonders hilfreich scheint die Möglichkeit, Gedanken zu strukturieren und Gesprächsverläufe vorab durchzuspielen.
- Die technische bzw. inhaltliche Umsetzung (Standard-Prompt) erfordert weitere Forschung und Entwicklung.

## Diskussion

- KI (ChatGPT) als freier RR bietet neue Chancen für die (Arzt-Patienten-)Kommunikation, indem sie beide Seiten unterstützt.
- Als RR könnte sie dazu beitragen, Beziehungsgestaltung im Sinne von Kommunikationskunst zu verbessern und zu fördern.
- Zentrale Fragen betreffen die Messbarkeit des Nutzens sowie ethische und technische Voraussetzungen.
- Der vorgestellte Ansatz erfordert interdisziplinäre Weiterentwicklung, um ihn selbstverständlich in die Praxis zu integrieren und neue Standards in der Beziehungsgestaltung zu setzen.

### Referenz

Frick, Eckhard. „Menschen, Maschinen, Mentalisieren“. *Was machen Digitalisierung und Künstliche Intelligenz mit der Psychotherapie?: Einwüfe und Provokationen*, edited by Bert te Wildt, Gerhard Lauer and Robin Schmidt, Berlin, Boston: De Gruyter Oldenbourg, 2024, pp. 155-168. <https://doi.org/10.1515/9783111509341-011>

OpenAI. (2025). *ChatGPT (GPT-4)* [Large language model]. <https://chat.openai.com><https://chat.openai.com>

### Literaturhinweise

Back, M., Marschall, B., & Burgbacher, U. (n.d.). *Personalization Training in Medicine (PerTRAIN): Integrating state-of-the-art personalized knowledge and technologies into medical education*. University of Münster & University Hospital Münster. Retrieved February 25, 2025, from <https://www.uni-muenster.de/news/view.php?cmdid=14493>

Sommer, I., Assa, S., Bachmann, C., Chen, W., Elcin, M., Funk, E., ... Weiss, A. (2024). Medical care as flea market bargaining? An international interdisciplinary study of varieties of shared decision making in physician-patient interactions. *Teaching and Learning in Medicine*, 1–13. <https://doi.org/10.1080/10401334.2024.2322456>

Yang, Z., Xu, X., Yao, B., Rogers, E., Zhang, S., Intille, S., Shara, N., Gao, G. G., & Wang, D. (2024). *Talk2Care: An LLM-based voice assistant for communication between healthcare providers and older adults*. Proceedings of the ACM on Interactive, Mobile, Wearable and Ubiquitous Technologies, 8(2), Article 73, 35 pages. <https://doi.org/10.1145/3659625>

### Zur Person

Die Autorin ist – u. a. Mitglied im Fachbereich Medien des Deutschen Netzwerks Gesundheitskompetenz (DNGK). Der aktuelle Themenschwerpunkt des Fachbereichs ist Künstliche Intelligenz. Weitere Informationen: <https://dngk.de/medien> – Kreative für Gesundheitskommunikation, Nachhaltigkeit und Digitalisierung; Künstlerin; Mentorin für Creative Spiritual Care.

