

„Mensch-Maschine-Interaktion in Zeiten von KI“

**Warum ein BBQ unser Kommunikationsverhalten besser erklärt
als ein Chatbot**

09.07.2026

Angela Hartmann

Diplom-Wirtschafts-Ingenieurin

Master of Business Administration (MBA)



Menschen mögen Menschen



Bild mit KI generiert

Heute Abend sitzen wir zusammen am Grill. Warum eigentlich? Sie hätten genauso gut zu Hause bleiben und sich die Folien von ChatGPT zusammenfassen lassen können. Trotzdem sind Sie hier.

Warum?

Aus Software werden Kollegen und Kolleginnen

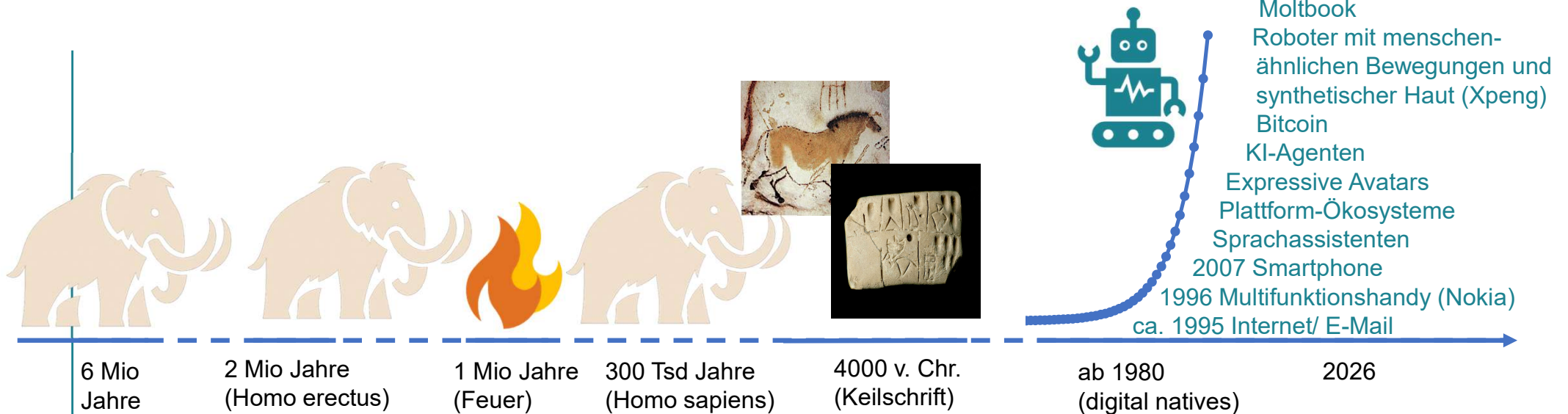


Bild mit KI generiert

- Telefonassistent vereinbart Termine.
- KI bestellt Büromaterial
- Roboter inspiziert technische Anlagen.
- Wir sprechen mit Avataren
- KI-Agenten erledigen komplette Aufgaben
- Wir tauchen ein in virtuelle Welten (AR/ VR)

Was macht das eigentlich mit uns Menschen?

Der Steinzeitmensch in uns



Technologie ist modern — aber unser Kommunikationsverhalten bleibt steinzeitlich.

- Unser Gehirn arbeitet nach den Regeln kleiner sozialer Gruppen (ca. 9 – 13 Personen).
- 60 - 80 % unserer Kommunikation ist nonverbal (Gestik, Mimik)
- Menschen lieben Menschen
- Gespräch ist besser als eine Info-E-Mail

Kollegin KI

**Wer hat sich schon einmal über seinen Drucker
geärgert oder seinen Laptop beschimpft?
Bei wem hat der Saugroboter einen Namen?**

**Warum geben wir Maschinen menschliche
Eigenschaften?**

- „ChatGPT versteht mich.“
- „Der Roboter will das.“
- KI bekommt einen Namen oder eine Stimme.

Anthropomorphismus klingt kompliziert. Eigentlich bedeutet es
nur: Unser Gehirn behandelt Maschinen wie Menschen.



KI-Assistent Ludwig

Telefonassistent

Annahme von Telefongesprächen und
Weiterleitung an zuständige
Sachbearbeiter*in

Quelle: www.hausverwaltung-wittmann.de (Zugriff
22.02.2026)

Wie viel Vertrauen ist richtig?

Wenn der KI-Assistent morgen einen Antwortvorschlag für die fünfte E-Mail eines überengagierten Verwaltungsbeirates über die vermeintlich schlechte Arbeit des Hausmeisters erstellt

Wer würde sofort auf „Senden“ klicken?

Wer würde wenigstens einmal querlesen?

Wer lehnt KI für E-Mail-Kommunikation ab?

Menschen vertrauen KI-Systemen häufig entweder zu stark oder zu wenig.

Für eine erfolgreiche Zusammenarbeit ist entscheidend, dass das Vertrauen der tatsächlichen Leistungsfähigkeit des Systems entspricht (Trust Calibration).

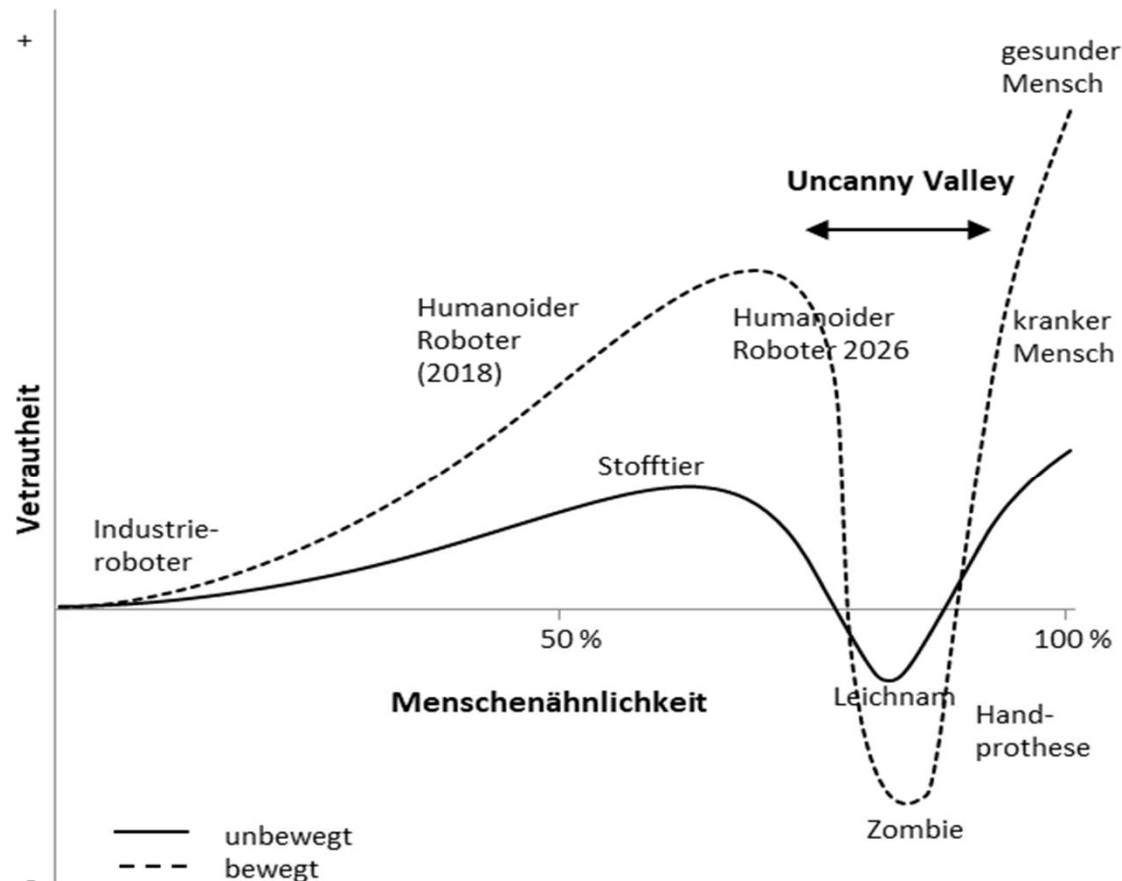
-  Blindes Misstrauen
-  Angemessenes Vertrauen
-  Blindes Vertrauen

Kollege Roboter, Kollegin Avatar: Noch ok oder gruselig?



Wer würde diesem
Roboter seinen
Haustürschlüssel geben?

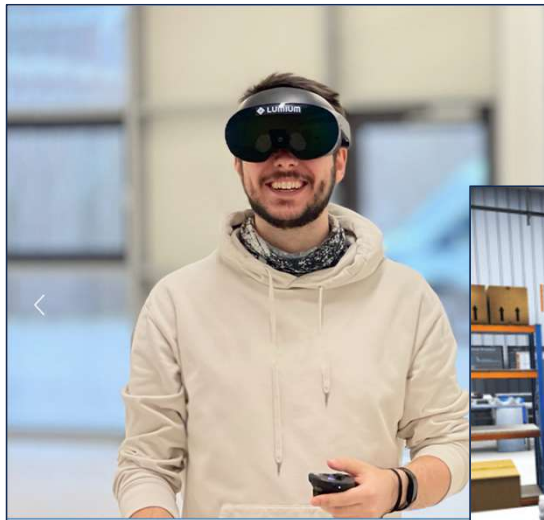
Uncanny Valley (das unheimliche Tal)



- Uncanny Valley beschreibt das Unbehagen, das entsteht, wenn ein digitales System fast, aber nicht ganz menschlich wirkt.
- Oftmals ist der Comic-Avatar daher die bessere Wahl



Wie arbeiten wir in virtuellen Welten?



Quelle: www.lumium.de (Zugriff 22.02.2026)



Quelle: luminousxr.com

- Unser Gehirn glaubt den Augen. Der Gleichgewichtssinn sagt etwas anderes. Ergebnis: Vielen wird schlecht (Cybersickness). (Sensor Conflict Theory)
- Menschen passen ihr Verhalten an die Eigenschaften und sozialen Erwartungen ihres Avatars an (Proteus-Effekt)



**Technologie ist modern —
aber unser Kommunikationsverhalten
bleibt steinzeitlich.
Viel Spaß beim BBQ!**

Angela Hartmann
Sayao GmbH
Unternehmensberatung für Immobilienverwalter
Prozessoptimierung | Digitalisierung | KI |
Automatisierung | Change-Management

I www.sayao.de
M hartmann@sayao.de
T 08151 7749609



Autorin

Digitalisierung in der
Immobilienverwaltung: Technologie
trifft Kommunikation: Die neue
Qualität des Immobilien-
managements (Haufe, 2026)

