

Heute schon einen Prozess optimiert?

Gunter Dueck war Mathematikprofessor und bis August 2011 Chief Technology Officer bei IBM. Seitdem lebt er im Unruhestand. Er arbeitet als Autor, Netzaktivist, Business Angel und Speaker und widmet sich weiterhin unverdrossen der Weltverbesserung. Bei Campus erschienen seine Bücher »Das Neue und seine Feinde« (2013), »Schwarmdumm« (2015) und zuletzt »Flachsinn« (2017).

Gunter Dueck

Heute schon einen Prozess optimiert?

Das Management
frisst seine Mitarbeiter

Campus Verlag
Frankfurt/New York

ISBN 978-3-593-51084-2 Print
ISBN 978-3-593-44357-7 E-Book (PDF)
ISBN 978-3-593-44356-0 E-Book (EPUB)

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen. Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle übernehmen wir keine Haftung für die Inhalte externer Links. Für den Inhalt der verlinkten Seiten sind ausschließlich deren Betreiber verantwortlich.

Copyright © 2020. Campus Verlag GmbH, Frankfurt am Main.

Umschlaggestaltung: Roland Demus (Demus Design)

Umschlagmotiv: © Shutterstock: pikepicture

Innengestaltung und Satz: Oliver Schmitt, Mainz

Gesetzt aus der Minion und DIN Next

Druck und Bindung: Beltz Grafische Betriebe GmbH, Bad Langensalza

Printed in Germany

www.campus.de

Inhalt

Das Management frisst seine Mitarbeiter – eine Einführung	9
In die Sackgasse der Inkompetenz: Menschmaschinen statt Zukunftsbauer	29
Ideen müssen fliegen dürfen!	31
Hochqualifizierte Arbeit braucht ein ruhigeres Gehirn als ein Routinejob.	40
Die menschliche Intelligenz kristallisiert sich in den Prozessen	56
»Verunpersönlichung« – Mitarbeiter werden austauschbare Ressourcen	63
Das Management sieht Menschen wie unwillige Sklaven.	73
Das X-Management verunfähigt sich selbst	81
Menschenstandardisierung zur globalen Direktausbeutung	93
Die Gleichform hat Namen – McDonaldisierung und McJobber	95
Uberisierung – zur Auslastungsoptimierung noch mehr McJobs	102
Liquidization oder Arbeit von der Billigstange	108
Lean Human – der Mensch ohne unnötige Eigenschaften	114

Die Folgen des Raubbaus an Menschen, Seelen und Infrastrukturen	123
Auslastungsdruck erzeugt planmäßig Tunnelblickprobleme	125
Widersprüchliche Prioritäten – Diener vieler Herren	131
Auspressen der Mitarbeiter durch Messen und Vergleichen	137
Psychologische Vereinzelung und soziale Phobien der Mitarbeiter	146
Qualitätseinbußen, Kundenbeschwichtigung und schließlich Schummelei	156
Die Überlastung der Infrastrukturen marodiert unsere Zukunft	161
 Gegenwehr der Controller und Aufstand der Kunden	167
Der Druck des aufgeklärt-kritisch-gemeinen Kundenkollektivs	169
Berechtigte Kontrollwut knechtet mit knebelnden Vorschriften	174
Die Akerlof-Todesspirale – Gegenwehr und Gegengegenwehr ...	183
Der Clash von Prozessen zum Antreiben und Kontrollieren	189
 Die Systemneurose der Unternehmenspsyche	195
Kleine Einführung in Unruheherde und Angstquellen	197
Zu oft Alarm in unserem Körper – über somatische Marker	203
Das ruhelose Unternehmenshirn	212
Die Managerpersönlichkeiten sind meist extrem systemkonform	220
Die dressierende Mehrheit der Betaordnungshüter in allen Meetings	227
Diagnose: Das Unternehmen hat eine Persönlichkeits- zwangsstörung	233
Diagnose: Das Unternehmen hat eine zweite Persönlichkeitszwangsstörung	243
Hyperloyalität trotz Angst vor Ungewissheit	251
Das Leiden unter einer narzisstischen und zwanghaften Systemneurose	261

Systemtherapie zum offen-innovativen Unternehmen	265
Die Systemneurose liebt verstärkende Therapien	267
Die Systemneurose aufweichen – »agile« Organisation statt Organisation	277
Wider die Assimilierung – Controller & Pacesetter an die Vorderfront	285
Etablierung einer selbstverantwortlichen technischen Führungsschicht	292
Leistungsträger sind zehnmal besser	301
Unsere Gesellschaft braucht mehr Menschen, die es wissen wollen	307
 Ausblick trübe – es geht kein Ruck durch Deutschland	 317
»Durch Deutschland muss ein Ruck gehen«	319
Deutschland baut Deiche, keine Schiffe	321
 Anmerkungen	 325

Das Management frisst
seine Mitarbeiter –
eine Einführung

Die ersten paar Seiten dieses Buches verwende ich, um Ihnen ein Gefühl für den Inhalt des Buches zu geben. Ich kreuze das Thema zunächst vorsichtig ein und gehe danach auf den Inhalt der einzelnen Kapitel ein. Unser Unwohlsein mit dem Management und der Politik hat viele Ursachen, die uns zusammengenommen zu einem Leben im Hamsterrad verurteilen – wenn wir nicht arbeitslos oder altersarmutsgefährdet enden wollen.

»Wenn eine Sintflut kommt, so baue Schiffe,
keine Deiche.«

Stellen Sie sich das Einbrechen der digitalen Zukunft wie eine Sintflut vor. Die Menschen wundern sich, dass es schon so lange regnet. Hört es irgendwann auf? Muss man Deiche bauen? Wenn das Wasser noch länger ansteigen sollte, könnte es ratsam sein, Schiffe zu bauen wie Noah in der Bibel. Und was tun wir? Wir warten ab. Es wird schon nur ein vorübergehender Regen sein. Aber es regnet lange, sehr lange. Vielleicht hört es tatsächlich irgendwann auf. Aber was, wenn nicht? Das Wasser steht inzwischen immer höher, wir bauen kleine Behelfsdeiche und verdichten sie, weil es ja immer noch regnet ... Müssen wir unsere Heimat wirklich verlassen? Wir haben keine Ahnung, wie man Schiffe baut. Das haben wir noch nie gemacht. Wir ziehen uns im Notfall in Häuser auf Grundstücken zurück, die etwas höher liegen, das rettet uns für den Moment. Aber was passiert, wenn der Regen nie aufhört?

Die Banken sehen seit über zwanzig Jahren zu, wie Kunden immer mehr ins Internet abwandern. Was passiert mit den Filialen? Die stehen schon lange im Regen. Die Dieselmotorenhersteller schauen seit Jahren besorgt in den Himmel, denn das Zukunftsklima verlangt nach Elektro- oder besser noch Brennstoffzellenmotoren. Aber ist das wirklich so? Kann man den Diesel nicht doch noch retten? Die Erde erwärmt sich, die Pole schmelzen, die Gletscher verschwinden. Ist das nur für ein paar Jahre? Hört es vielleicht bald auf? Sollten wir Deiche bauen oder besser umziehen, wenn unsere Heimat zur Wüste verbrennt und Sibirien oder Grönland zu einer echten Alternative werden? Und

wann geht's los? Steigen dort nicht schon die Grundstückspreise, weil die USA gerne Grönland kaufen würden? Wahr ist aber auch: Wir haben keine Ahnung, wie man woanders lebt. Wir haben das noch nie gemacht. Das Ansteigen der Temperaturen muss aufhören. Sonst bekommen wir Probleme.

Tatsächlich sind wir einfach unschlüssig.

Übertragen auf den Arbeitsmarkt der Zukunft heißt das: Bauen wir Schiffe zum Übersetzen auf den digitalen Zukunftskontinent? Das würde bedeuten, wir suchten nach möglichen digitalen Innovationen, die unser neues Zeitalter prägen. Heuern wir also die Matrosen der neuen Zeit an und entdecken fruchtbares Neuland? Leider wissen wir nicht genau, wie das geht!

Oder bauen wir doch lieber wie bisher Deiche, damit wir länger in unserer vertrauten Umgebung ausharren können? Das würde bedeuten, dass wir die Digitalisierung nutzen, um das schon Bestehende effizienter, menschenparender und hauptsächlich kostengünstiger zu machen. Das können wir gut, weil wir es schon seit vielen Jahren so praktizieren.

»Wenn eine Sintflut kommt, so baue auf Effektivität
und nicht nur auf noch mehr Effizienz.«

Dieses Buch ist eine Kritik am verzweifelten Deichbau, so wie wir ihn aus Management und Politik kennen. Denn Deutschland scheint sich fest gegen eine gute Zukunft stemmen zu wollen. Deutschland igelt sich ein.

Seit etwa 35 Jahren sind die Manager der Industrieproduktion dabei, die Prozesse zu optimieren und Roboter einzusetzen. Sie haben damit sensationelle Erfolge erzielt. Diese Entwicklung strahlt natürlich aus. Nun packen die Manager die Servicegesellschaft mit denselben Methoden wie beim Reengineering der Produktion an. Alle sind sie neuerdings oder schon seit langer Zeit »in search of efficiency«, auf der Suche nach Effizienz. In den Jahren davor hatte Effizienz einen relativ geringeren Stellenwert, da die ständige Verbesserung noch nicht

perfekter Produkte im Vordergrund stand, exemplarisch in der boomenden Automobilindustrie. Erst als die Produkte ausgereift waren, entdeckte man die Goldgrube der effizienteren Herstellung. Die Innovation betraf nicht mehr länger die Produkte, sondern ihre Herstellung. Prozessoptimierung wurde zum Gebot der Stunde.

Innovationen bringen einen möglichst effektiven Nutzen, danach konzentriert man sich auf effiziente Produktions- und Leistungserbringungsverfahren.

Das Aufkommen von Computern, Datennetzen und Unternehmenssoftware (»SAP«) führte zu einem enormen Effizienzschub und damit zu weiteren großen Profitsteigerungen. Diese Fortschritte waren so groß, dass sich das Management kollektiv fast nur noch auf die Effizienzfragen kaprizierte und die andere Seite, die der Innovation, immer mehr links liegen ließ. Das Ergebnis: Nach nun einigen Jahrzehnten der maximalen Effizienz haben die Manager und damit die Unternehmen viel an Zukunftsfähigkeit eingebüßt.

Denn etwas Anderes oder Neues zu erschaffen ist eine vollkommen andere Aufgabe, als erfolgreiche Produkte oder Dienstleistungen immer schneller und billiger herzustellen oder zu liefern. Es geht aber für die nächsten Dekaden mehr um neue Inhalte und ein verändertes Denken, nicht mehr so sehr um das alte Ringen um die effizienteste Form. Trotzdem bleibt das heutige Management eisern dem Effizienzprinzip verpflichtet: es macht Druck, versucht alle Arbeiten zu industrialisieren, zu roboterisieren und damit die verbliebenen Aufgaben der Menschen immer schlechter zu bezahlen. Wer als Mitarbeiter nicht auf Lohnzuschläge oder Weihnachtsgeld verzichtet oder wenigstens unbezahlte Überstunden verschenkt, wird durch Billigkräfte ersetzt oder »ausgelagert«. Die Drohung der Unternehmen, »nach Asien« zu gehen, verbreitet Arbeitsplatzverlustangst.

Inzwischen hat schon eine ganze Managementgeneration vorwiegend Effizienz betrieben. Die Folge ist, überspitzt formuliert: »Das Management kann nichts anderes mehr.«

Ein Blick in die aktuelle Unternehmenspresse verrät: Ein Automobilzulieferer verlagert einen Teil der Produktion nach Litauen, und der Geschäftsführer schwärmt wörtlich so: »Hier sind gut qualifizierte und motivierte Arbeitskräfte zu – aus unserer Sicht – fairen Lohnkosten verfügbar.« Das Wort »fair« dürfen die Mitarbeiter in Deutschland getrost als Ohrfeige verstehen. Ihr Chef sagt nicht ehrlich: »Dort ist es für uns billiger.« Er sagt stattdessen »fair«. Heißt das, er findet die Löhne der Stammebelegschaft unfair?! Und trotzdem wird er bei der nächsten Motivationsveranstaltung skrupellos wie alle Topmanager flöten: »Die Mitarbeiter sind unser höchstes Gut.« [Was übrigens nur ausspricht, was alle ahnen: Die Mitarbeiter gehören dem Unternehmen.]

Die Öffentlichkeit empört sich schon längere Zeit. Auch die Presse klagt in ihren Kommentaren mit immer deutlicheren Worten an:

- Raubtierkapitalismus
- Ausbeutung
- Hamsterrad
- Effizienzwahn
- Gier
- Sklavenhaltung
- Menschenverachtung
- Lohndumping
- Heuschreckeninvestoren

Manager und Politiker sinken seit Jahren tief im Ansehen der Bevölkerung. Genießen sie bald ein ähnliches Misstrauen wie Versicherungsvertreter? Ohne schimpfen zu wollen: Jeder sieht nach den langen Jahren des Effizienzstrebens, dass die Balance verloren gegangen ist

und noch weiter verloren geht. Trotz dieser Erkenntnis ändert sich nichts, obwohl das Unwohlsein spürbar ist. Dieselben Manager, die tagsüber die Mitarbeiter im Meeting »auspeitschen«, sind abends bei einem Glas Wein auf der Terrasse ganz unserer Meinung. Sie finden die Welt, die sie regieren, nicht mehr erstrebenswert. Aber die Realität, die sie zu verantworten haben, finden sie ausweglos »beinhart« – sie haben einen »Knochenjob«. Sie wissen, dass sie in einer Tretmühle stecken, und fühlen sich trotz ihrer Macht ganz machtlos. »Es sind keine guten Zeiten mehr, auch wenn wir gerade auf bilanzmäßig goldene Jahre zurückblicken können.« Unsere Chefs wissen also schon noch, dass etwas außer Kontrolle geraten ist, aber diese Meinung äußern sie nur nach Feierabend. Privat sind sie natürlich auch gute Eltern und nette Menschen. Mitarbeiter sagen manchmal überrascht: »Ich war mal kurz bei ihm/ihr zu Hause. Sieht ganz normal bei denen aus, es sind angenehme Menschen. So kennt man ihn/sie eigentlich gar nicht im Büro!«

Im Unternehmen aber sind die netten Menschen dann im Effizienzwahn gefangen. Sie halten ihrerseits die Mitarbeiter gefangen. Sie meinen, das tun zu müssen, denn es geht um das »Überleben des Unternehmens«, so die gängige Formel für die Mitarbeiter – aber der Oberboss kommuniziert den unteren Führungskräften ganz klar, worum es wirklich geht: das Steigern des Gewinns.

Beileibe nicht alle Manager entsprechen diesem düsteren Klischee, aber auch die »guten Menschen im Management« müssen sich mit dem Effizienzwahn arrangieren. Sie können im Stillen ihrer Abteilung gute und kreative Chefs sein, aber auch sie müssen ihr Plansoll erfüllen und ihre Mitarbeiter leiden lassen. Das Dogma der Effizienz dominiert das Allgemeine bzw. das statistisch Normale, und dagegen richten ein paar vorbildliche Manager nichts aus. Es ist die dominierende Mehrheit der Führungskräfte, die das Betriebsklima aufheizt und diktiert, so wie große Mehrheiten im Parlament das Sagen haben.

Eben dieses wirtschaftliche Klima wird stetig extremer, so wie unser heutiges meteorologisches Klima wärmer wird. Es wird härter und menschenverachtender, ganz langsam, Monat für Monat, eine Entwicklung, die man seit vielleicht dreißig Jahren beobachten kann.

Ich werde in diesem Buch diese harte Diagnose stellen: Sehr viele Unternehmen leiden bezogen auf ihr Betriebsklima und die Arbeits-

einstellung an einer Systemneurose, die merkwürdige Blüten treibt. Anders formuliert:

Das Effizienzstreben ist in einen neurotischen Effizienzwahn umgeschlagen. Dieser kennt nur eine Lösung: Noch mehr Effizienz. Noch mehr vom Gleichen.

Die Antwort des »Mehr vom Gleichen« in schon schwieriger Lage ist die Königsstrategie in der berühmten *Anleitung zum Unglücklichsein* von Paul Watzlawick. Zum Beispiel: Geizige werden noch sparsamer, Bürokraten noch kleinlicher, Narzissten noch großwahnsinniger. In diesem Sinne ist das übertriebene Effizienzstreben der Unternehmen eine Verhaltensstörung des Systems.

Man sagt: Ein Neurotiker kann seine Verhaltensstörung nicht kontrollieren und steht unter ihrem Zwang, und er leidet darunter. Er kann zwar intellektuell verstehen, welche Ursachen seine Störung haben mag (speziell in ihm selbst) – das hilft ihm aber nicht: Er macht weiter. »Wir sind nur noch Getriebene, das ist das Problem«, stöhnen Manager, privat bei einem Glas Wein, wie gesagt. Sie verstehen das Problem und sehen es, aber »man kann nichts dagegen machen«. Sie sind Getriebene, die die Kontrolle verloren haben.

In diesem Sinne leiden heute viele Unternehmen an einer Systemneurose. Sie ächzen und kommen nicht mehr »raus«. Das Klima des Effizienzwahns und des kurzfristigen Quartalsdenkens breitet sich wie Metastasen eines Krebses aus und steckt Führungskräfte und Mitarbeiter gleichermaßen an. Diesen Neurotisierungsprozess will ich in diesem Buch nachzeichnen. Ich wünsche mir vor allem dies: Mögen Sie so sehr aufgerüttelt werden, dass Sie über Psychotherapien von Systemneurosen nachzudenken beginnen. Wie das gelingen kann, werde ich am Schluss meines Buches skizzieren.

Denn sonst wird alles noch schlimmer und schlimmer: Die durch das eskalierende Effizienzdenken entstandene Systemneurose frisst erst ihre Mitarbeiter als »Menschen«, sie behandelt sie als bloße Ressource

und bald danach als Leiharbeiterstundenkräfte, die später ganz freigesetzt werden, weil es woanders noch »faire« Löhne gibt. Die Manager stehen unter dem Zwang dieser Neurose und fressen ihre Mitarbeiter ebenfalls erst als »menschliche Menschen«, und dann gehen sie langsam zum »Outplacement« über. Sie wissen bei alledem, dass dasselbe Schicksal auch sie selbst als Führungskräfte treffen wird, wenn wieder einmal von oben beschlossen wird, komplette Hierarchieebenen zu streichen oder »Synergien zu nutzen«. Es herrscht eine »Angstkultur«. Der Arbeitsplatz steht im Regen. Das persönliche Menschsein tritt hinter die Prozesseffizienz zurück.

Die Managementkompetenz beschränkt sich selbst, es geht nur noch um die Prozesssteuerung und die harsche »Mitarbeitermotivation« rund um die Uhr. Für anderes ist keine Zeit, das Ergebnis muss Quartal für Quartal eingetrieben werden.

Prozessoptimierung ist Deichbau. Die Schiffe ins Land der neuen digitalen Zeit werden verpasst.

Unter ständigem Ergebnisdruck bleibt kaum noch Zeit, sich auf die Zukunft vorzubereiten. Die Digitalisierung ist im Kern eben nicht das Instrument der Wahl für weitere Prozessoptimierung. Sie ermöglicht eine ganz neue Zukunft, die wir uns als Menschheit mit dieser neuen Basistechnologie schaffen können. So oft wird doch verglichen, wie die Menschheit vorher und nachher aussah: Vor der Maschine, nach der Maschine. Vor der Entdeckung des Penicillins, der Telefonie, des Motors, der Stromerzeugung, der Werkstoffchemie und nachher. Diese früheren Basistechnologien haben unser Leben nachhaltig verändert und per Saldo enorm verbessert. Deshalb liegt der Gedanke nahe, mit der Digitalisierung die Menschheit auf eine weitere höhere Stufe zu bringen. Die Digitalisierung ermöglicht es, gewohnte Dinge neu zu denken, alte Zöpfe abzuschneiden und neue Industriezweige aufzubauen.

Die heutige Zeit ist eine Zeit der Erfinder und Pioniere, der Goldgräber und Entrepreneure, die mit glänzenden Augen eine neue Zeit

schaffen. Sie starten mit ihren vagen Ideen eine ungewisse Zukunft. Was sollen da Quartalspläne? Entrepreneurere sind »agil«, wie man heute sagt, und sie haben viel höhere Ziele als bloß eine weitere Gewinnsteigerung in einer erstarrten Welt. Die etablierten Konzerne mit ihrem oft hundertjährigen Erfahrungsschatz schauen ungläubig auf die Pioniere unserer Zeit. Die Pioniere rufen: »Wir bauen ein Schiff!« Und die Deichbauer in den Vorstandsetagen fragen beunruhigt: »Womit macht ihr Gewinn in diesem Quartal? Wer garantiert, dass euer Schiff wirklich neues Land entdeckt? Was ist, wenn ihr nur unfruchtbare Wüstengenden vorfindet?« In diesem Sinne grämen sich Konzernmanager über Innovatoren, die aus ihrer Sicht unverfroren »Verluste machen«, in Wirklichkeit aber nur das Neuland erschließen. Innovationen »ins Blaue hinein« erscheinen den Prozessoptimierern wie das Verjubeln von sauer verdienten Quartalsgewinnen.

Schlimmer noch: Schon bei der Vorstellung von umwälzenden Innovationen zuckt fast die gesamte Führungsschicht körperlich zusammen, denn die Systemneurose zwingt sie, sich mit höchster Priorität auf Sparen, Auslastung, Extrameilen, Einsatzwillen und Druck ohne Ende zu fokussieren. Ein Geizneurotiker krümmt sich, wenn Kosten entstehen! Ein Planneurotiker schreit innerlich, wenn Start-ups einfach »mal so« loslegen, ohne viel zu grübeln – vielleicht haben die nicht einmal eine Excel-Lizenz? Ein Hochdruckneurotiker schäumt, wenn die Pioniere in den Start-ups bei Gratiskaffee laut lachen, diskutieren und offenbar nicht gehörig unter der stressenden Arbeit leiden! Das ist bei menschlichen Neurotikern auch üblich – sie geraten außer sich, wenn sie sehen, dass andere ihre heiligen Ziele verraten, ignorieren oder nicht einmal kennen. Die Systemneurose ist wie die Summe eines solchen kollektiven Zusammenzuckens der Führungsschicht zu verstehen. So wie man bei Menschen sagt: »Jetzt wird er/sie verrückt!« oder »Das macht ihn/sie verrückt!«, so werden Unternehmen verrückt, wenn sie die jungen Zukunftsbauer träumen und Anfangsverluste machen sehen: »Können die nicht erst mal mit einem Paddelboot neue Kontinente entdecken? Muss es gleich so teuer und damit gleich so ernst werden?«

Wenn ich auf Konferenzen erkläre, was eine Systemneurose sein könnte, wird immer wieder entgegnet: »Es sind bei weitem nicht

alle Führungskräfte so, wie Sie hier pauschal beschreiben!« – »Sie betreiben niveauloses Manager-Bashing mit dem Rasenmäher, Herr Dueck!« – »Es ist eines Wissenschaftlers unwürdig, so über alle die BWL-Kollegen herzu ziehen!« Diese Einwände beruhen auf einem Missverständnis. Ich will ja gar nicht sagen, dass absolut jeder BWLer oder Manager von Kostenangst und Umsatzsucht getrieben ist. Aber die Mehrheitsverhältnisse in den Managermeetings und die Diktate in den Ergebnistabellen erzwingen, dass das Managementteam als Ganzes von Kostenangst und Umsatzsucht geplagt ist und somit als Ganzes größeren Innovationen ablehnend gegenübersteht. Und ich habe doch schon eingestreut, dass die Manager, BWLer, Excellenzen und Politiker einzeln und privat ganz vernünftig sind – aber eben nicht in Meetings und Ausschusssitzungen.

Die Tabellen, die Ziele, die herrschende BWL-Auffassung, die Beratermoden des Tages und die Mehrheiten in Meetings machen die Systemneurose aus, die all die vielen tollen und vernünftigen Manager in die Knie zwingt, so viele es auch geben mag! Die Teamneurose besiegt sie alle. Da hilft auch kein frisch ernannter »Chief Digital Feigenblatt Officer«, der dann doch sehr bald von Kostendruck und Umsatzsteigerungsforderungen assimiliert wird. Wenn Sie als Leserin oder Leser eine dieser wunderbaren zukunftsorientierten Arbeitskräfte sein sollten, dann nehmen Sie bitte den Unterschied zwischen dem Kollektiv und den Individuen wahr, so wie es den Unterschied zwischen »dem schlechten Bildungssystem« und den vielen einzelnen tollen Lehrern gibt. Nicht jeder Einzelne ist verrückt, aber das System macht alle verrückt.

Mit der nochmaligen Betonung dieses Unterschiedes werde ich gleich das erste Kapitel eröffnen, es beginnt etwas philosophisch-dichterisch mit dem dänischen Philosophen Søren Kierkegaard. Vorweg jedoch gebe ich Ihnen eine Übersicht über dieses Buch. Ich ziele darauf ab, Sie möglichst tief in die neurotische Problematik hineinblicken zu lassen. Es ist nicht damit getan, ein Ende des Kapitalismus zu fordern oder über die irren Gehälter der Vorstandsvorsitzenden zu fluchen oder für Nachhaltigkeit oder Menschlichkeit zu demonstrieren. Wenn Sie das tun, verstehen Sie das Problem nicht grundlegend genug. Wir protestieren ja alle im Privatleben gegen das System, aber das tun die

Manager auch. Wir maulen daheim, aber wir kuscheln beim Eintritt ins Büro. Wir organisieren uns nicht mehr in Gewerkschaften, wir protestieren nicht gegen unseren eigenen Chef. Wir sind selbst gefangen, aber wir schimpfen nur in den Pausen, und nach der Arbeit regen wir uns laut darüber auf, indem wir die da oben anklagen. Es sind aber nicht nur die da oben, wir machen ja mit. Es ist eine Krankheit des ganzen Systems, das eine tiefgreifende Therapie braucht.

In die Sackgasse der Inkompetenz – Menschmaschinen statt Zukunftsbauer

In diesem Kapitel führe ich in erste wichtige Gedanken ein, die im weiteren Verlauf des Buches noch detaillierter ausgeführt werden. Wenn das Management unsere Arbeit durch Digitalisierung rücksichtslos automatisieren und beschleunigen will, dann gibt es diese Folgewirkungen:

- Man betreibt so starke Arbeitsverdichtung, dass die Menschen wie Fließbandarbeiter nur noch durch das Tagesgeschäft hetzen. Zum Lernen und damit für die Zukunft bleibt einfach keine Zeit, sogar das normale Nachdenken ist unter solchem Stress kaum noch möglich.
- Man versucht, immer mehr Arbeit in computerisierte Prozesse einzubetten, sodass die Arbeitskräfte möglichst wenig selbst zu entscheiden haben und nur noch Bedienungspersonal optimierter Prozesse werden.
- Man strebt an, die Menschen bei der Arbeit fast beliebig austauschbar zu machen (Crews im Luftverkehr und bei der Bahn, Call-Center, Personal im Einzelhandel, Leiharbeiter, Berater) – wir als Kunden haben es dann nur noch mit immer anderen Arbeitskräften zu tun, die uns gegenüber eine immer unpersönlichere Rolle einnehmen; menschliche Beziehungen sind nicht mehr nötig und auch nahezu unmöglich; die Mitarbeiter kommen quasi »aus der Cloud«, sie kommunizieren in vorgeschriebenen Floskeln (»Crew, prepare for landing«).