



Günter Weick
Senior Partner
SofTrust Consulting

Mailt sich unsere Wirtschaft ins Abseits?

Darüber, dass E-Mail, WhatsApp, Facebook & Co unwirtschaftlich sein können, besteht Einigkeit. Doch die wenigsten Führungspersönlichkeiten verstehen, dass wir in Gefahr laufen, mit diesen Medien sogar unsere wirtschaftliche Zukunft zu verspielen. Es müssten deutliche Gegenmaßnahmen ergriffen werden.

Von Günter Weick

1984 kam ich erstmals mit E-Mail in Berührung. Nicht, dass ich damals schon selbst E-Mails geschrieben hätte, vielmehr tat das die Abteilungssekretärin für uns. Einige Jahre später tippte ich meine Mails dann selbst und dank Microsoft Word gab es dann auch schon Dateien, die ich den E-Mails mitgeben konnte.

E-Mail beschleunigte unsere Kommunikation, änderte Strukturen und Prozesse. Die Abteilungssekretärin wanderte ins zentrale Schreibbüro, das dann irgendwann aufgelöst wurde - man brauchte es nicht mehr. Jeder tippte selbst - und war damit zufrieden.

Wir waren begeistert, wenn Intels CEO Andy Grove verkündigte, dass er täglich 200 E-Mails persönlich bearbeitete. Das war die neue Welt! E-Mail bewirkte in den Unternehmen mehr für schnellere Prozesse, flachere Hierarchien und die Verlagerung von Verantwortung nach unten als alles andere. Kein Wunder, dass wir alle überzeugte E-Mail-Nutzer waren.

2001 musste ich bei einem Kundenprojekt dann negative Nebenwirkungen von E-Mail erleben. Das machte aus mir Saulus (beinahe) einen Paulus. Seitdem helfe ich Unternehmen dabei, elektronische Medien richtig einzusetzen. Inzwischen ist unsere Beratungsfirma sehr gut beschäftigt. Und trotzdem bin ich unzufrieden. Denn eigentlich müsste es viele Beratungsfirmen wie die unsere geben. Immer noch sehen viel zu wenige Manager bezüglich E-Mail den Zwang zum Handeln – und diejenigen, die etwas unternehmen, tun es meistens aus eher unwichtigen Motiven.

E-Mail-Projekte haben aktuell meist eine von zwei Motivationen: Entweder sollen sie die Produktivität oder aber die Work-Life-Balance verbessern. Beides sind sicherlich gute

Gründe. McKinsey & Company beispielsweise sieht alleine bei der Arbeitszeit ein Zeiteinsparpotential von bis zu 20 Prozent. Doch wer sagt denn, dass die gewonnene Zeit den Unternehmen zugutekommt? Vielleicht entfällt ja nur die (unbezahlte) E-Mail-Bearbeitung in der Freizeit? Und zur Work-Life-Balance: Hochqualifizierte betrachten Arbeit als einen Teil ihres Lebens und nicht als einen Gegensatz dazu. Die deutsche Wirtschaft ist auch gut beraten, diese Einstellung nicht zu unterminieren.

Wenn wir schon von einer Balance sprechen wollen, dann müssten wir von einer Now-Future-Balance reden. Die Art, wie Menschen heute E-Mail, Facebook & Co (beruflich und privat) nutzen, macht mir Angst um die Zukunft dieser Menschen – und um unsere eigene. Es wird auf Kosten unserer Zukunft kommuniziert. Mitarbeiter, die heute mit Begeisterung „always-on“ sind, müssten in 15-20 Jahren vom Unternehmen ersetzt werden, denn dann werden sie nur noch 80 Prozent leisten – und das wird zu wenig sein. Dummerweise werden aufgrund der demographischen Entwicklung dafür nicht ausreichend Menschen bereitstehen.- Unverbrauchte ohnehin nicht.

Die Vision von ausgelaugten Menschen, die sich dann trotzdem tagtäglich in Bürotürme schleppen, gehört zu den Dingen, die mich ängstigen (noch mehr ängstigt mich, dass diese Menschen jeder für sich alleine in seinem Homeoffice sitzt). Dazu kommt, dass diese Zombies auch noch die falschen Dinge tun werden. In unseren Projekten erleben wir schon heute ständig Mitarbeiter, die von ihrem Posteingang getaktet werden. Etwas, was nicht im Posteingang landet, existiert für sie nicht. Ihnen geht die Fähigkeit zur Initiative verloren. Ein Geschäftsführer war entsetzt, als er dieses Muster bei seinen Mitarbeitern erkannte. „Das ist ja furchtbar!“, sagte er. „Meine Leute brauchen ein PING, damit sie ein PONG machen! Und ich kann nur darum beten, dass es das richtige PING ist, sonst passiert auch kein PONG!“ Ganze Belegschaften mailen sich heute in einen reaktiven Modus – und wer einmal in solch einem falschen Modus „verdrahtet“ ist, kommt schlecht wieder davon weg. Ganz abgesehen davon, dass E-Mail ohnehin eher das Dringende fördert. Zum wirklich Wichtigen kommen wir vor lauter Kleinkram in unserer Mailbox nicht mehr. In unseren Coachings stellen wir immer wieder fest, dass viele nicht einmal mehr wissen, was das wirklich Wichtige in ihrem Job ist. Aber so richtig bewegen will man ja ohnehin nichts mehr. Hauptsache, es ist bequem. Der Rocklegende Sir Bob Geldorf wird der Spruch nachgesagt: „E-Mail ist gefährlich. Es gibt uns die Illusion, wir hätten etwas getan.“ Wie Recht er hat! Täglich gehen in Deutschland hunderttausende Angestellte nach Hause, die allen Ernstes glauben, wirklich etwas bewegt zu haben, nur weil sie sich mit 80 E-Mails herumgeschlagen haben. Und jeden Tag nimmt die Anzahl derer zu, die diesem Irrglauben anhängen.

E-Mail richtet Dinge in unserer Psyche also an, die für unsere Unternehmen wahrlich nicht wettbewerbsfördernd sind. Untersuchungen zeigen beispielsweise auch einen Niedergang der sozialen und emotionalen Fähigkeiten bei jungen Menschen. Und täglich erleben wir, wie elektronische Kommunikation unsere Werte ändert. Ein kleines Beispiel mag das illustrieren. Vor über zwei Jahrzehnten schritt ich mit dem Vorstand eines DAX-Unternehmens durch eine Fertigungshalle. Als der ein Papier auf dem Boden liegen sah, klaubte er es höchstpersönlich auf. Dem Bereichsleiter, dem Abteilungsleiter und dem Schichtführer stieg die Schamesröte ins Gesicht. Vor einiger Zeit hatte ich die Gelegenheit

wieder diese Halle zu besuchen. An drei Stellen sah ich Abfall auf dem Fußboden liegen. Die Gruppe marschierte daran vorbei. Das Verhalten mag nicht ganz E-Mail zuzuschreiben sein – meiner Meinung nach aber zumindest teilweise. Wer ständig Fehler in der schriftlichen Kommunikation akzeptiert, ja, wer diese selbst ohne schlechtes Gewissen macht, der ist auch nicht mehr pingelig, wenn es um andere Dinge geht. Auch wenn wir es nicht gerne hören, diese Pingeligkeit, dieser absolute Qualitätsanspruch, hat Deutschland groß gemacht. Wenn wir diese „deutsche Tugend“ nicht mehr hochhalten, sollten wir künftig stattdessen etwas zumindest Gleichwertiges haben. Das sehe ich aber nicht. Deshalb halte ich die Entwicklung für bedenklich. Das in der täglichen Kommunikation gelebte Laissez-faire wird auf unsere Produkte und Dienstleistungen abfärben. Im Fall des zitierten Unternehmens habe ich am nächsten Tag jedenfalls meine Aktien verkauft.

Ich sehe in E-Mail, Facebook, WhatsApp und Konsorten also nicht nur potentielle Ärgernisse, ich sehe in ihnen die konkrete Gefahr, die Wurzeln unseres Wohlstands zu unterminieren. Deshalb verstehe ich nicht, weshalb Wirtschaft und Staat keine wirklichen Anstrengungen unternehmen um negative Auswirkungen abzuwenden.

Von jenen Unternehmen, die das Thema angehen, glauben immer noch die meisten, es mit einer E-Mail-Policy, etwas Schulung oder einer „Hau-Ruck-Entscheidung“ getan zu haben. Manche träumen auch davon, das Problem einfach mit einer neuen Technologie lösen zu können – und treiben dabei nicht selten den Teufel mit dem Beelzebub aus. Der Staat schaut ohnehin zu. Dabei müsste unser Bildungssystem ganz massiv auf die nächste Generation einwirken. Im Gegensatz zur landläufigen Meinung kommen Jugendliche mit den neuen Medien nicht besser zurecht als wir Älteren. Sie haben lediglich (noch) mehr Lebensenergie auf deren Kosten sie leben können. Auch Zeit spielt für sie eine geringere Rolle. Wenn sie dann künftig im Berufsleben weniger Zeit haben, wird sich zeigen ob sie ihre Prioritäten und ihr Verhalten ändern können. Wenn ich mir die jungen Menschen in unseren Seminaren ansehe, habe ich da bei den meisten Zweifel. Je früher sich eine Person ein falsches Verhalten aneignet - und je länger sie an diesem Verhalten hängt - desto schwerer ist es für sie, davon wieder loszukommen. Die Lebensenergie, die sie bis zu diesem Zeitpunkt verbraucht hat, ist ohnehin weg.

Elektronische Medien, Information und Wissen sind Grundsteine für die positive Entwicklung unserer Wirtschaft. Wir können und wir dürfen sie nicht abschaffen. Aber wir müssen zu einer Nutzung kommen die förderlich für die Menschen und für die Wirtschaft ist. Dabei gibt es keine einfache Lösung - erst recht keine billige. Doch mit jedem Tag, den wir warten, wird die Lösung schwieriger und teurer.

Fragen? Kommentare? Anregungen? – Schreiben Sie mir!

*Dipl. Kfm. Günter Weick
Richard-Wagner-Str. 13
82049 Pullach i. Isartal
gweick@softrust.com
www.softrust.com*