



Leseprobe

Professor Dr. Gunter Dueck

Schwarmdumm

So blöd sind wir nur
gemeinsam

Bestellen Sie mit einem Klick für 13,00 €



Seiten: 368

Erscheinungstermin: 19. März 2018

Mehr Informationen zum Buch gibt es auf

www.penguinrandomhouse.de

Inhalte

- Buch lesen
- Mehr zum Autor

Zum Buch

Einzel sind wir klug, aber im Team spinnen wir!

Die »Schwarmintelligenz« treibt uns geradewegs ins Verderben. Denn das Ganze ist viel dümmer als die Summe der Intelligenz der Einzelnen. Sinnlose Meetings, faule Kompromisse, unausgereifte Entscheidungen trotz Teamarbeit sind in Unternehmen und Institutionen nicht die Ausnahme, sondern die Regel. Deutschlands scharfzüngigster Business-Querdenker Gunter Dueck gibt dem Phänomen einen Namen: »Schwarmdummheit«. Er erklärt, warum jeder Einzelne oft besser entscheidet als das Team und zeigt, wie in der komplizierten Arbeitswelt das genial Einfache in der Gruppe entstehen kann. Also, ausschwärmen und Dueck lesen!



Autor

Professor Dr. Gunter Dueck

Gunter Dueck war Mathematikprofessor und Chief Technology Officer der IBM Deutschland. Heute arbeitet er als Autor, Netzaktivist, Business Angel und Speaker und widmet sich unverdrossen der Weltverbesserung. Er veröffentlichte u.a. die Erfolgstitel »Das Neue und seine Feinde«, »schwarmdumm« und »Flachsinn. Ich habe Hirn, ich will hier raus«.

Das Buch

Wir wissen zwar genau, was wir wollen: Raus aus dem Hamsterrad! Work smarter, not harder. Das Dilemma ist nur, wir kommen so selten dazu. Denn das Ganze ist viel dümmer als die Summe der Intelligenz der Einzelnen. Wachstumsdiktat, Zeitdruck und Überforderung, sinnlose Meetings, unausgereifte Entscheidungen und mittelmäßige Ergebnisse sind in Unternehmen und Organisationen nicht die Ausnahme, sondern die Regel. Deutschlands scharfzüngigster Business-Querdenker Gunter Dueck gibt dem Phänomen einen Namen: »Schwarmdummheit«. Der Arbeitsweltexperte erklärt anhand typischer Beispiele, was uns täglich in den Wahnsinn treibt.

Der Autor

Gunter Dueck war Mathematikprofessor und bis August 2011 Chief Technology Officer der IBM Deutschland. Genannt wurde er »Wild Duck«, Querdenker. Heute ist er freischaffend als Autor, Netzaktivist, Business Angel und Speaker tätig und widmet sich unverdrossen der Weltverbesserung. Er publizierte zahlreiche Bücher, darunter »Das Neue und seine Feinde« und »Flachsinn. Ich habe Hirn, ich will hier raus«. »Schwarmdumm« stand monatelang auf der Bestsellerliste und war nominiert für den Deutschen Wirtschaftsbuchpreis 2015.

Mehr zum Autor unter omnisophie.com

Gunter Dueck

schwarm
dumm

So blöd sind wir nur gemeinsam

GOLDMANN

Inhalt

Vorwort zur Taschenbuchausgabe	7
1 Das Wesen der Schwarmdummheit	11
2 Es ist unmöglich, aber wir strengen uns maximal an	47
3 Unter Druck werden wir zu einer Herde opportunistischer Street Smarts	101
4 Das Dauertagesgeschäft verliert den Sinn für First Class	147
5 Gnadenlos vereinfachender Fokus auf das Nächstliegende	173
6 Statistiknieten suchen nach der simplen Erfolgsformel	193
7 Wie die Verantwortlichen tricksen, mogeln und ihre Fehler anderen ankreiden – sie gestalten ihre Zahlen	235
8 Wir erlauben nichts außerhalb der etablierten Effizienz-Methodik	269
9 Wir heizen das Thermometer, damit der Chef weiß, dass es draußen warm ist	287
10 Wir kommunizieren wie beim Turmbau zu Babel	305
11 Die Schwarmdummheit aller macht uns Einzelne verrückt	323
12 (Wie) Können wir gemeinsam klüger werden?	343

Vorwort zur Taschenbuchausgabe

Neulich fragte mich jemand auf Twitter, ob ich ein Lizenzrecht auf das Wort »schwarmdumm« habe und ob man es zum normalen Wortschatz zählen darf? Klar darf man! Ich habe dieses Buch geschrieben, weil ich unzählige Male in unergiebigem Meetings ein gutes Quantum meiner Lebenszeit verplempert habe. Sie selbst kennen das wahrscheinlich auch: dass die Teamarbeit nicht klappt, dass die Abteilungen leidenschaftlich ihr geliebtes Silodenken praktizieren und dass das Management alle Mitarbeiter mit seltsamen Ideen überfällt, wie man blitzschnell doppelt so rasant wächst wie der Markt. Das tägliche Leben kann dabei ziemlich trübe werden.

Aber man soll doch alles positiv sehen, also bitte besonders negativen Stress als Chance empfinden und Vertrauen in die Ideen der Berater setzen. Die haben ja auch erstaunliche Beobachtungen bei Vogelschwärmen, Bakterien und den Berliner Symphonikern angestellt. Externe Consultants leben immer noch sehr gut davon, vorbildliches Schwarmverhalten als reine Lehre der Natur für die gesamte Menschheit zu verkaufen. Die natürliche Schwarmintelligenz habe man auf Internetfotos von kleinen Startups im Silicon Valley schon entdeckt. Schwarmintelligenz, so die verheißungsvolle Botschaft, wird die Welt auf eine nie gekannte höhere geistige Stufe erheben. Und wir alle zusammen könnten diesen Prozess beschleunigen, indem wir am besten blind und konsequent den im Power-Point-Format präsentierten Vorgaben der Berater folgten. Jeder Einzelne kann so dumm sein, wie er will, aber im Schwarm, ja im Schwarm! Da läuft's rund.

Diese Idee hat mich von Anfang an geärgert. Schwarmintelligenz als ultimative Lösung zu verkaufen, scheint mir ein Muster für generelle Schwarmdummheit zu sein.

Das meistzitierte Beispiel für Schwarmintelligenz ist das der fleißigen Ameise, die unermüdlich rackert. Ameisen bilden dabei angeblich ein perfektes Team. Lernt von der Natur! Macht es wie die Ameisen! Meine Einwände gegen diese Idealvorstellung von Teamwork sind im ersten Kapitel dieses Buches ausführlich beschrieben. Diese ganze Ameisenschwärmerei war mir verdächtig. Tja, und im September 2015, also ein halbes Jahr nach Erscheinen von »schwarmdumm«, erschien eine aktuelle Studie über die Fleißigsten der Welt: Die Entomologen Daniel Charbonneau und Anna Dornhaus von der University of Arizona, in Tucson, entzauberten im Fachblatt *Behavioural Ecology and Sociobiology* (Bd. 69, S. 1459, 2015) den Ameisen-Mythos. Sie hatten einzelne Ameisen markiert und diese anschließend bei der Arbeit beobachtet. Das Ergebnis, ganz kurz: 2,6 (zwei Komma sechs!) Prozent der Ameisen rackern unermüdlich und vorbildlich wie Helden der Arbeit, ein Viertel der Ameisen tut indes schlicht nichts, und der große Rest lümmelt zu gut der Hälfte der Zeit im Bau herum. Es zeigt sich: Keiner der schwarmintelligenzbegeisterten Heilsprediger hatte je genau hingeschaut. Und wir haben das Idealbild ungeprüft übernommen. Nach neuester Erkenntnis sitzen die Ameisen nun aber fast alle im Bau nur so herum. Aha! Man denke an die Hauptverwaltung eines Konzerns. Menschen sitzen da in Meetings und Brainstormings und beschließen Pläne für das nächste Quartal. Es müssen Berater sein oder Manager ...

Zum Erscheinen der gebundenen Ausgabe erreichten mich zum Teil euphorische Reaktionen. Ja, die angeführten Beispiele und der manchmal ziemlich blasiert wirkende Hohlsprech, den ich den Managern in den Mund lege, spiegelten die Wirklichkeit im eigenen Unternehmen verblüffend genau wider, schrieb mir ein Leser. Ein Beispiel? Wenn Sie in den USA pausenlos den Satzanfang »at the end of the day« hören (diese Wendung findet Google rund 400 Millionen Mal im Web), dann sagen Sie plötzlich selbst dauernd »am Ende des Tages«. Was die Schwarmdummheit begünstigt, ist die Vereinheitlichung von Ausdrucks- und Denkweisen. Bei vielen

Lesern trifft diese Beobachtung offensichtlich einen Nerv, das Buch stand monatelang auf der Bestsellerliste. Aber auch kritische Stimmen wurden laut. Was fehle, sei ein konkreter Lösungsvorschlag für das geschilderte Dilemma. Was tun gegen die Schwarmdummheit? Diese Frage ist leicht zu beantworten: Vermeiden Sie die beschriebenen Mechanismen. Machen Sie einfach nicht mit. Dieser Vorschlag ist etwa so gut und hilfreich wie ein »Iss die Hälfte« für Gewohnheitsschlemmer, ich weiß. Aber wollen wir die Augen vor der Dummheit verschließen, nur weil uns der intelligente Weg zu mühsam ist?

Schauen wir uns das komplizierte Gebilde, das wir »Tagesgeschäft« nennen, mal genauer an.

Gunter Dueck
www.omnisophie.com

Das Wesen der Schwarmdummheit

Als Team spinnen wir!

Sie wissen es ja selbst: Wir leiden unter zunehmender Komplexität unserer Arbeit. Man hat uns angewöhnt, dieses bestimmte Wort dafür zu verwenden: die »Komplexität«. Aber wir stöhnen eigentlich unter einer selbst verursachten Kompliziertheit. Wir ächzen unter höherer Arbeitsdichte und dem Dauerbefehl von oben, ständig den Gewinn zu steigern. Wir agieren immer kurzfristiger, fühlen uns vom Tagesgeschäft aufgefressen und haben weder Zeit noch die innere Kraft, nachhaltig eine gute Zukunft in die Wege zu leiten. Zwischendurch kommt es von außen oder anderen Unternehmensbereichen viel zu oft zu abrupten Veränderungen, an die wir uns defätistisch und gezwungen loyal mehr schlecht als recht anpassen. Die Arbeit macht immer weniger Freude, sie ist fremdbestimmter denn je.

Moment – stimmt es denn wirklich, dass die Arbeit keine Freude mehr macht? Hmmh. Sie macht keine Freude? – Doch! Sie macht noch Freude. Ja, sie macht Spaß. Aber das ärgerliche Drumherum wird immer schlimmer. Wir dürfen jedes Jahr weniger selbst entscheiden, müssen in Meetings unsere Arbeitsleistungen rechtfertigen, fast wie vor einem Gericht, und auch zwischendurch immer wieder auf drängende Fragen der Art »Wie weit sind Sie?« oder »Wo stehen wir?« antworten. Jeder Arbeitsschritt soll dokumentiert werden, offenbar, damit man uns später noch juristisch belangen kann, wenn sich ein Fehler herausstellt. Alles wird notiert und abgezeichnet, was oft länger als die eigentliche Arbeit dauert. Wird uns damit nicht latent kriminelle Energie unterstellt? In den vielen Meetings, die ständig an Zahl und Dauer zunehmen, reden wir kaum mehr über unsere Arbeit selbst, wir koordinieren nur noch genervt, wer bis wann was zu erledigen hat. Das ist so zeitintensiv, dass wir vor lauter Meetings kaum noch zur Arbeit selbst kommen, die wir folglich nur noch unter Zwang zu den vorher bestimmten Deadlines abliefern. Das viele Drumherum um unsere Arbeit er-

zeugt Stress, und bald müssen wir auch unsere geliebte Arbeit unter Stress ausführen, weil wir in Zeitnot kommen.

Es fühlt sich so unsinnig an, in langatmigen Meetings herumzusitzen, wenn gleichzeitig unsere eigentliche Arbeit schon in Verzug geraten ist. Warum beredet der Manager seit einer Viertelstunde etwas mit meinem Kollegen, was mich selbst nicht betrifft? Könnte ich da nicht an meinen konkreten Aufgaben weiterarbeiten? Ich sitze wie auf glühenden Kohlen und fühle, dass mir wertvolle Lebenszeit gestohlen wird – ja genau, wertlos vertan. Jetzt verlangt der Chef noch höhere Leistungen. Wir sollen die Taktfrequenz steigern, sagt er – und bezieht sich dabei auf die Metapher des Ruderns. Wir sollen schneller rudern, er ist unser Metronom, der kleine Steuermann, der nicht selbst rudert. Keine Zeit mehr. Unsere Zusammenarbeit ist in der letzten Zeit schlechter geworden, weil jetzt mehr und mehr Leute zu ihren Deadlines nicht mit ihren Teilaufgaben fertig werden. Dadurch verzögern sich die Arbeiten der Tüchtigen ebenfalls und wir müssen ständig die Gesamtpläne revidieren. »Alles ist voneinander abhängig geworden«, sagt der Chef und tut so, als sei das »gottgegeben immer so«, wo doch offensichtlich nur Zeitspielräume fehlen, in denen man Fehler berichtigen oder Rückstände aufholen kann.

Es nervt so sehr. Wir haben keine Zeit mehr, nicht geschaffte Arbeit nachzuholen, weil wir ohnehin zu viel arbeiten. Wir können solchen Kollegen, die im Strudel versinken, nicht helfen, weil wir selbst ständig unter Wasser sind. Fehler, die ja immer einmal vorkommen, können nicht mehr stillschweigend in Ordnung gebracht werden – keine Zeit! Wegen jeder kleinen Panne gerät das Ganze in Unordnung. Wir haben begonnen, im Chaos zu leben.

Wir wollen das nicht. Wir wollen wieder friedlich unsere Arbeit erledigen und zufrieden zu unserer Familie zurückkehren. Es ist aber nicht mehr friedlich. Wenn Kollegen ihre Arbeit nicht schaffen und damit die der anderen gefährden, nehmen wir das zunehmend übel. Nicht den Kollegen – na ja, eigentlich doch. Unsere aufgestaute Aggression muss ja irgendwo hin. Seit einigen Jahren werden in den

Meetings ständig mehr Schuldiskussionen geführt. Das verschwendet noch mehr Zeit und vergiftet die Stimmung für die Zusammenarbeit. Wenn wir dann nämlich nach dem Streit zusammenarbeiten, ist uns im Herzen gar nicht mehr so danach.

Unsere Teamarbeit klappt nicht, sagt der Chef. Wir sollen ein zusammengeschweißtes Team bilden, fordert er. Aber wir lösen im Team doch nur die Probleme, die durch Pannen und Verzögerungen entstehen, die wir in der Eile nicht einfach so beseitigen konnten. Das hat nichts mit wirklicher Zusammenarbeit zu tun! Das Ganze ist zu kompliziert geworden. Das ist es. Wir kommen uns manchmal schon dumm vor.

Früher war das Arbeiten einfacher. Meistens klappte alles. Heute gibt es oft Gezanke, die Nerven liegen blank. Wir wollen nicht für die Fehler anderer beschuldigt werden. Jeder Fehler, der uns zugerechnet wird, beeinflusst unser Gehalt, unseren Bonus und die nächste Beförderung. Alles hängt auf unselige Weise mit allem anderen zusammen. Unsere Koordination ist unnatürlich geworden.

Lange schon hat uns das Management beschwichtigen wollen, dass nun mal die Komplexität der Arbeitswelt zunähme – es entstünden ja überall neue globale Beziehungen und Wechselwirkungen, die es früher nicht gab. In der letzten Zeit ist aber unsere immer lauter werdende Verzweiflung in der Hierarchie nach oben gestiegen. Unsere Chefs sind ebenfalls mutloser geworden. Da jedoch Chefs nicht mutlos sein dürfen, müssen sie ständig behaupten, gut aufgestellt zu sein und ihre Ziele locker schaffen zu können. Sie haben weltweit einheitlich vereinbart, auftauchende Probleme einfach zu verleugnen, indem sie von Herausforderungen sprechen. Wir dachten schon früher manchmal, unsere Chefs spinnen, wenn sie ihren seltsam unpassenden Optimismus versprühten. Aber sie müssen das tun! Sie können nicht einfach wie wir am Kaffeematen meckern. Sie dürfen es nicht herauslassen. Unsere Chefs sind intelligente Menschen, aber auch sie versinken jetzt im Chaos. Und da sie das leugnen müssen, wirken sie, als würden sie spinnen.

Jeder Einzelne von uns ist für die konkrete eigene Arbeit intelli-

gent genug. Aber die Arbeit der Einzelnen passt nicht mehr zusammen. Wir Kollegen passen nicht mehr zusammen. Ich versuche es mal so auf den Punkt zu bringen: Als Einzelne sind wir klug und stark, aber als Team spinnen wir. Wir agieren als Unternehmen, als Team, als Gremium oder als Partei gemeinschaftlich so, wie wir es einzeln als Mensch ohne Fesseln und Zwänge nie täten. Wir sind aktiver Teil eines Ganzen, das gegen all das handelt, was unsere persönliche Intelligenz und unser eigenes Herz uns raten. Die Summe aller unserer Fähigkeiten ist größer als das, was wir zusammen leisten. Unsere Bosse klagen gebetsmühlenartig immer wieder: »Ach, wenn wir es *einmal* schaffen würden, unsere volle Energie auf die Straße zu bringen, dann wären wir unbesiegbar.« Damit ist gesagt und festgestellt, dass wir in Unternehmen und Institutionen weit unter unseren gefühlten Möglichkeiten bleiben und darüber bei klarer Sicht (beim Bier am Abend) fast ins Verzweifeln kommen. Die Kompliziertheit stranguliert uns. Das Ganze ist dümmer als die Summe der Intelligenz der Einzelnen.

Es soll einfach sein – aber genial einfach, nicht dumm einfach!

Das alles muss doch einfacher gehen! Wieso können wir Marsfähren bauen, aber nicht smart zusammenarbeiten? Warum bezeichnen die da oben neuerdings sogar die von ihnen selbst gesteckten Ziele als Herausforderungen? Warum sagen sie, die Teamarbeit stelle uns vor Herausforderungen? Sehen sie schon voraus, dass wir uns zanken? Sind die Probleme schon vor aller Arbeit an den Zielen mutwillig eingebaut? Ist bald alles eine einzige Herausforderung?

Dieses Buch behandelt die selbst verschuldete Kompliziertheit unseres Lebens. Es deckt die Ursachen auf, warum es so weit gekommen ist. Es endet mit einem Appell, auf die einfache Seite zu wechseln. Nicht auf die »simple« Seite, sondern auf die »smarte«.

Das sagt Ihnen Ihr Chef sicherlich auch: »Work smarter, not harder«, aber das können Sie nur für sich selbst bei Ihrer ureigenen Arbeit tun. Damit Teams smarter agieren, muss sich viel ändern. Sehr viel. Einfach deshalb, weil wir schon lange in eine falsche Richtung gegangen sind und schon vieles unsinnig geregelt haben. Ich will Ihnen das Spiegelbild Ihres überkomplizierten Arbeitslebens vorhalten und zeigen, dass es auf unklugen bis hin zu glatt falschen und sogar kreuzdummen Grundlagen errichtet ist.

Bei den Vorarbeiten für dieses Buch habe ich natürlich zur Inspiration viele Stunden gegoogelt. Dabei habe ich auf der Webseite von Olivia Mitchell eine Grafik gefunden, bei deren Betrachtung ich so etwas wie einen spontanen Lichtblitz hatte, sofort alle Arbeit ruhen ließ und lange nachdachte (wärmstens empfohlen: <http://www.speakingaboutpresenting.com/content/presentation-simplicity>). Danach habe ich dieses Buch neu organisiert, indem ich diesem Anschauungsbild von Mitchell gefolgt bin. Meine Abwandlung sehen Sie in der »Einfachheitskurve Nr. 1«.

Olivia Mitchell erläutert dazu auf ihrer Seite die große Kunst, gute Präsentationen zu halten. Alles Wissen, das ein Fachmann hat, ergibt zusammen ein hochkomplexes Geflecht von Wissen und Wechselwirkungen, das man dem Zuhörer lieber nicht zumuten sollte. Es gibt zwei Möglichkeiten der Abhilfe: Zunächst kann man das Komplexe brutal simplifizieren (auf Englisch *dumb down*, wie »trivialisieren« oder »im Niveau herunterschrauben« beziehungsweise »verdummen«). Auf der anderen Seite kann man versuchen, das Komplexe durch paradigmatische Beispiele und Vorstellungsbilder so »genial einfach« darzustellen, dass es für jedermann unmittelbar zugänglich ist. In beiden Fällen ist das Komplexe für den Zuhörer vereinfacht worden. Der Redner hat die Wahl: Entweder er vereinfacht alles bis zur Niveaulosigkeit – das geht relativ leicht. Kritische schwierige Argumente werden durch Floskeln ersetzt. Zum Beispiel »Wir sind damit jetzt gut aufgestellt« für Manager oder »Wir werden stets nachhaltig agieren« für Politiker. Damit ist eine Pflichtübung einigermaßen überstanden. Oder aber der

Redner denkt sehr, sehr lange über Metaphern, Bilder, Vorstellungen, Visionen und sprechende Beispiele aus dem Erfahrungshorizont der Zuhörer nach, die das Wesentliche der komplexen Zusammenhänge auf den Punkt bringen und den Zuhörer inspirieren und engagieren.

Wenn Sie eine Einzelperson sind, können Sie sich entscheiden – so oder so. Sie können versuchen, ohne viel Mühe heil aus der »Herausforderung« herauszukommen oder echte Wirksamkeit zu erzielen. Im letzteren Fall müssen Sie aber wirklich Hand anlegen. Denn Klarheit verlangt allerhärteste Arbeit – so sagen es uns alle großen Denker.

Wenn Sie aber als Team oder neudeutsch »Schwarm« die Aufgabe haben, in einer Stunde gemeinsam eine Präsentation für den Chef zusammenzubasteln? (Ich habe Erfahrung mit dem Management vieler Unternehmen – und ich kann Ihnen versichern: Manager sagen wirklich »basteln«!) Sie wissen sogleich, worauf es hinausläuft, wenn man »basteln« sagt. Die Manager hetzen im Tagesgeschäft hin und her, keiner will sich da wertvolle Zeit freischaufeln, um sich in aller Ruhe hinzusetzen und die Präsentation alleine fertigzustellen. Aber getan werden muss es. Die Runde schaut sich an. Wer soll jetzt arbeiten? Da fällt der Zaubersatz: »Wir sollten das in einem Meeting machen.« Sie atmen auf. Keiner muss allein arbeiten, sie basteln gemeinsam. Es wird also eine Stunde Meeting anberaumt, da wird es geschehen! Als das Meeting beginnt, erscheint nur etwas mehr als die Hälfte der Manager. Die anderen haben leider ein »wichtiges Verkaufsgespräch« oder einen »entscheidenden Kundenbesuch«, weshalb sie kritikbefreit fehlen dürfen. Die tatsächlich im Meeting Anwesenden aber sind wegen des Stresses allesamt unvorbereitet gekommen (sie kommen immer unvorbereitet in die Meetings) und stellen nun per Copy and Paste etwas aus älteren Präsentationen zusammen.

Was kommt heraus? Zusammenbasteln erbringt mehr oder weniger Stückwerk. Das Ergebnis wirkt nicht wie aus einem Guss, weil alle noch ihre eigene Meinung einbauen wollen. »Jeder gibt

seine zwei Cent«, sagt man in den USA. Es ist ein solides Stück von Patchwork, wie es der Chef als Grundlage nehmen kann. Er kann ja noch einen Grafiker über die Folien jagen, dann hebt das edle Design den dürftigen Inhalt auf akzeptables Niveau. Der Assistent vom Chef soll auch noch einmal kurz drüberschauen! Puh – geschafft! Schnell zum nächsten Meeting!

Es war keine Zeit, eine wirklich durchdachte »smarte« Präsentation zu erstellen. Man ist in der Grafik nach links in Richtung Dumm einfach gegangen und hat das Hochkomplexe normal vergrößert dargestellt. Für eine Präsentation ist es jetzt okay, so sagen sich alle zum Ende des Meetings, oder in anderen Formulierungen: »Das muss es jetzt tun. Good enough. Das muss so gehen. Es geht gerade nicht besser. Das muss reichen. Wir schauen einmal, ob der Chef zufrieden ist. Er kann dann ja sagen, ob wir noch ein Meeting brauchen.«

Ein Meeting ist etwas anderes als eine Arbeit einer einzigen Person. Als Einzelner können Sie autonom zwischen der Dumm-einfach-Richtung oder dem Versuch zum genial Einfachen entscheiden. Im Meeting aber bekommt das genial Einfache fast nie eine Chance.

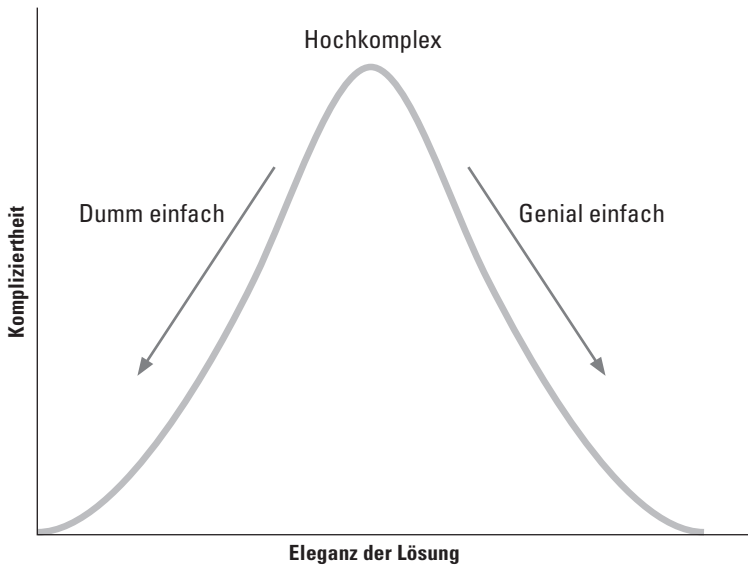
Diesen Effekt, dass im Meeting unter Arbeitsdruck das Simple gegen das Exzellente gewinnt, möchte ich in diesem Buch unter dem Begriff der Schwarmdummheit thematisieren. Ich möchte den Ursachen auf den Grund gehen, warum man zwar rasend schnell und überstundenlang arbeitet, aber dann doch nur an Symptomen kuriert, wirkliche Lösungen verschleppt und verschiebt und im Endergebnis »energieineffizient arbeitet«. Warum arbeitet man nicht einfach nur normal gut? Warum wird alles oft so kompliziert, wo man doch so wenig Zeit hat? Warum so lange und unergiebig Meetings? Warum basteln viele hoch bezahlte Manager eine geschlagene Stunde an etwas Durchschnittlichem herum? Warum wirkt das Stückwerk so lieblos hingehauen?

Für eine wirklich befriedigende Antwort auf solche Fragen will ich dazu das Vorstellungsbild von dumm einfach versus genial ein-

fach noch etwas verfeinern. Schauen Sie sich die Einfachheitskurve Nr. 2 an. In der Praxis ist die Gegenüberstellung vom Simplen zum Genialen nicht gar so polar – obwohl die Metapher der ersten Grafik als Vorstellungsbild schon sehr mächtig ist.

Diese zweite Darstellung kennt Zwischentöne. Denken Sie an ein neues Produkt, das nicht leicht herzustellen ist. Stellen Sie sich fünf Stufen der Entwicklung des Produktes vor:

1. Die erste Version des Produktes ist noch primitiv und kann nur für wenige Zwecke verwendet werden. Das Produkt hat noch viele Kinderkrankheiten. Zusammengebastelt.
2. Die zweite Version des Produktes ist schon ganz gut, sie ist für vieles brauchbar, ist aber nun kompliziert zu bedienen (wie etwa die ersten Videorekorder) oder zu verstehen. Sie hat noch Fehler, zum Teil ärgerliche (denken Sie an die ersten PCs, wo wir »Beta-Tester« waren). Wegen der Kompliziertheit verzweifeln wir öfter, wenn etwas nicht geht. Dieses Produkt nervt oft. Man hat beim Design nicht an uns Anwender gedacht. Wir fühlen uns nicht liebevoll behandelt.
3. In einer dritten Stufe ist das Produkt nun hochkomplex ausgereift. Es kann alles, was denkbar ist, aber dazu muss man jetzt leider ein Experte sein. Die Masse der möglichen Anwender kommt damit nicht klar oder benutzt nur die Grundfunktionen. (Zum Beispiel kann man mit Adobe Photoshop überhaupt alles, aber viele schauen sich damit eben nur Bilder an. Microsoft Word kann auch alles, aber fast alle tippen nur blanken Text mit einer Überschrift.) Oft soll das Produkt nur einen bestimmten begrenzten Zweck erfüllen, und dafür ist die Einlernzeit absurd hoch.
4. Nach der höchstkomplexen Lösung, dem »All-in-one-all-Features-Monster« gibt es noch eine »smarte« Lösung. Sie hat einen Großteil der Funktionalität, ist aber für den Anwender einfach zu bedienen und für den Wartungsfachmann einfach zu reparieren. Diese Lösung hat Pfiff und ist sehr gescheit. Viele Leute kommen damit gut und vor allem sofort klar.



Die Einfachheitskurve, Version 1

5. Das genial Einfache tut einfach genau das, was es soll. Es macht so ungefähr alle irgendwie glücklich.

Diese verschiedenen Attribute sind in einer dritten, nochmals erweiterten Grafik (Version 3) aufgezählt.

Ich habe schon gesagt: Das Kernthema dieses Buches, die Schwarmdummheit, kreist um die traurige Wahrheit, dass unsere Meetings und Teams sich meist auf der linken Seite der Grafik gefangen sehen. Mitarbeiter und Manager predigen natürlich, dass sie eine smarte Lösung oder gar eine geniale anstreben. Aber wenn sich der Schwarm zusammensetzt und etwas zusammenbastelt, dann kommt etwas zwischen lieblos einfach (funktioniert nicht gut) und komplex-umständlich (funktioniert, verlangt aber zu viel Bedienungsaufwand) heraus.

Unser Alltag ist voll von Interessenkonflikten, Richtungskämpfen, Regelungswut, Berichtspflichten, Dokumentationspflichten, Quali-

tätskontrollen und Statusmeetings. Hat da jemand noch Zeit, Muße und Liebe zum Kunden, etwas Smartes zu entwerfen? Wenn es so jemanden gäbe, würde der nicht im Meeting von den anderen niedergemäht, die jetzt sofort eine kurz-knackige Lösung haben wollen? »Kurz und knackig!«, das ist eine Lieblingswendung der Manager und Presseleute.

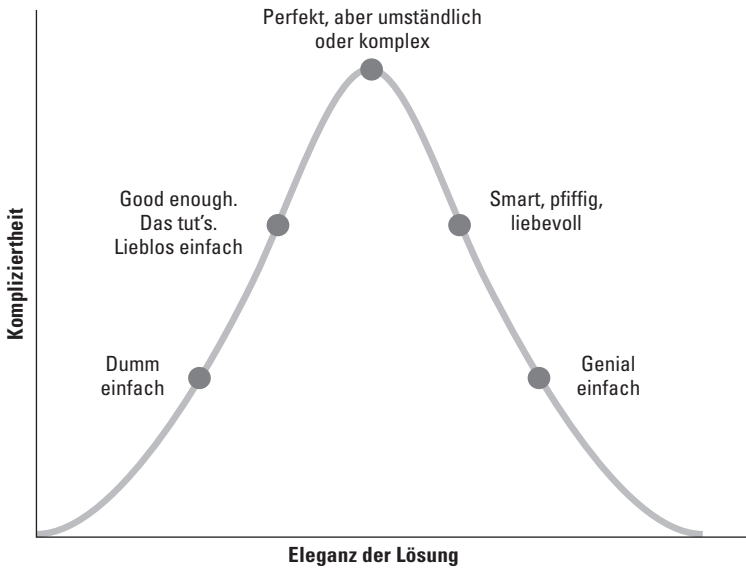
So, jetzt habe ich dieses Buch mit einem betrüblichen Grundton begonnen. Das muss sein. Neulich hat mir ein Zuhörer bei einer Rede einen Vorwurf gemacht und mich dabei indirekt doch etwas gelobt: Ich würde »surgical« reden, also »chirurgisch«, sagte er fröstelnd. Ich denke, er meinte damit, dass ich Probleme erschreckend nüchtern ansehe und dann unnachtsichtig löse. Ja, so möchte ich das. Ich schimpfe nicht, ich empöre mich nicht. Ich schaue alles ohne Emotion an und zeige es Ihnen. Obwohl – manchmal habe ich doch Emotionen – wenn es so ganz und gar verzweifelt endet.

Jede Abteilung denkt anders – kein Teilblinder versteht das Gute

Was ist ein Elefant? Das Problem des Teilblinden in der Dichtung

Warum hören die Unternehmen nicht auf ihre Kunden, warum verstehen die Manager die Mitarbeiter nicht und umgekehrt? Warum hört keiner den anderen an? Sie alle verharren in Teilsichten auf das Ganze, sie können im Grunde nicht zusammenarbeiten, weil sie alle etwas anderes sehen. Wenn sie alle das große Ganze sehen könnten – dann wäre ein gemeinsames Vorgehen möglich, dann könnten sie gemeinsam das Smarte oder gar Geniale erschaffen. Dann wäre – so sagt man heute – eine Chance für Schwarmintelligenz gegeben. So aber – ohne den Blick für das Ganze – streiten sie sich und bilden Schwarmdummheit aus. Das will ich jetzt an Metaphern und Beispielen erklären.

Ich beginne mit einem alten Gedicht des amerikanischen Poeten



Die Einfachheitskurve, Version 2

John Godfrey Saxe (1816–1887), der die alte indische Sage »Sechs Blinde und der Elefant« in sehr bekannte Verse gegossen hat.

Sechs Blinde stehen rund um einen Elefanten und fragen sich, worum es sich handelt. Sie sehen ja nichts. Der eine findet, es sei eine Wand, ein anderer meint, es sei eine Schlange, wieder ein anderer, es sei ein Speer ... Das Gedicht beginnt mit diesen Versen:

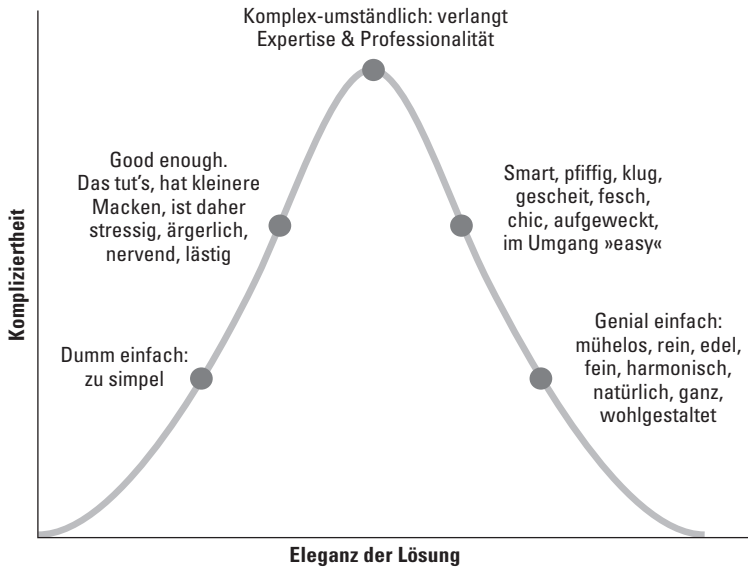
*It was six men of Indostan
To learning much inclined,
Who went to see the Elephant
(Though all of them were blind),
That each by observation
Might satisfy his mind.*

Es endet mit einer Moralstrophe:

*So oft in theologic wars,
The disputants, I ween,
Rail on in utter ignorance
Of what each other mean,
And prate about an Elephant
Not one of them has seen!*

In der Moralstrophe geht es dem Dichter um die Religionen. Die Theologen verschiedener Religionen sind wie Blinde, sagt er: Sie wissen jeder in seiner verschiedenen Sichtweise angeblich genau, wer Gott ist, aber keiner von ihnen hat ihn je gesehen. Sie spekulieren also alle in verschiedener Weise über ein Ganzes, das keiner von ihnen kennt.

Ich habe das Bild und das Gedicht oft in mahnenden Präsentationen bei IBM speziell und überall anderswo in großen Unternehmen verwendet. Ich habe dazu jeweils die Texte im Bild auf die Situation angepasst. Die Frage lautete (statt Elefant) zum Beispiel: »Was ist IBM?«, und die verschiedenen Teilsichtigen antworten: »IBM ist Computerhersteller!« – »IBM ist Chipproduzent!« – »IBM ist Software-Entwickler!« – »IBM ist Servicegeber!« – »IBM ist Beratungshaus!« – »IBM ist Innovation und Forschung!« Und ich erklärte, dass sie allesamt eher nicht wüssten, was IBM als Ganzes sei, und dass daraus das sogenannte Bereichsdenken entstehen würde. Einen vergleichbaren Sachstand habe ich in überhaupt allen Großunternehmen und sogar in kleineren in immer der gleichen Weise wiedergefunden. Die Manager und Mitarbeiter eines Teilbereichs kümmern sich nicht angemessen um die anderen Bereiche, die ihnen folglich fremd sind. Und im Endergebnis kennen sie das Ganze nicht. Appelle des obersten Managements, dass doch bitte alle Mitarbeiter für das Ganze wirken sollen, prallen ab. Es bleibt, wie es ist: Sie alle kennen das Ganze nicht gut genug. Sie sehen nur die Teile, und natürlich vor allem den eigenen Bereich. In jedem Unternehmen gibt es Bereiche wie die Personalabteilung, die Rechtsabteilung, die Einkaufsabteilung, die Produktion, die Entwicklung, den Ver-



Die Einfachheitskurve, Version 3

kauf und so weiter. Sie alle stehen wie Blinde um die ganze Firma herum und wissen nur, wie diese sich von ihrem eigenen Büro aus anfühlt. Können Sie fühlen, wie Leute zusammenarbeiten, die alles total verschieden verstehen und auffassen?

Natürlich gibt es in einem Unternehmen und in allen Bereichen immer *vereinzelt* Leute, die das Ganze übersehen und verstehen. Leider aber, das zeige ich hier im Buch, bekommen diese wenigen keine Mehrheit in den Meetings – denn dort herrscht eine antipathische Abteilungsdenke, die den idealen Nährboden für Schwarmdummheit bildet.

Teilblinde verstehen das Gute oder Exzellente nicht

Ich habe mit meinen Kindern öfter diskutiert, dass es viel weniger Arbeit macht, wenn man in der Schule einfach ganz gut ist. Man muss nicht hervorragend sein, das könnte in viel Arbeit ausarten,

aber das Gute (Note zwei plus in Deutschland) ist *aufwandsminimal*. Ja, das ist es! Mit etwas Disziplin passt man in der Schule auf und ist darauf bedacht, den Stoff im Ganzen zu *verstehen* – ich meine wirklich *verstehen*, nicht auswendig können oder behalten oder gelernt haben. Dann ist es einfach, gleich nach der Schule die Hausaufgaben zu erledigen, weil man das Prinzip des Ganzen verstanden hat. Gleich danach kann das Schulkind wieder Kind sein und spielen gehen oder auf dem Smartphone daddeln. Keiner meckert, denn das Kind ist ja gut! Die Eltern sind zufrieden, die Lehrer auch, da dürfen die Kinder am Abend länger aufbleiben oder weggehen, die Welt ist schön!

Wenn aber ein Kind gegen ein »Mangelhaft« kämpft und sich um das Ausreichendsein bemühen muss, weil es immer nur einen Teil des Ganzen kennt, ist das Leben sehr aufregend. Die Eltern schimpfen, die Lehrer auch, Zeit und psychische Energie werden dafür verbraucht. Es gibt Nachhilfestunden, die Zeit und Geld kosten – bei weiterem Misserfolg hagelt es immer größere Vorwürfe. Das Kind bekommt kein Extrageld, es darf nicht am Abend weg, das Hantieren mit dem Smartphone wird als Grund allen Übels erkannt. Man nimmt es ihm weg. Kein schönes Leben!

Warum operieren Firmen so oft im Modus »ausreichend«? Zwischen *dumb down* und *good enough*? Sie verfehlen ihre Ziele und bekommen deshalb »Nachhilfe von oben«, es hagelt Reviews und Statusprüfungen, niemand ist zufrieden. Wenn aber doch normal gutes Arbeiten viel leichter ist – warum machen es die Mitarbeiter nicht so?

Meine Erfahrung: Schlechte Schüler und mittelmäßige Mitarbeiter verstehen nicht, was richtig gute Arbeit ist. Sie lernen ganz mechanisch Englischvokabeln, anstatt sich verstehend der englischen Sprache zu nähern. Sie wenden Formeln und Rezepte an, anstatt zu verstehen. Sie behandeln Kunden, wie man sie nach Rezept behandeln soll – sie verstehen aber den Kunden nicht. Sie arbeiten immer nach Instruktion, aber nicht selbstständig. Da sie nicht verstanden haben, was gute Arbeit ist, wollen sie immer Schritt-für-Schritt-An-

oder das Prinzip nicht, worauf es ankommt. Sie sollen nur quantitativ ihre Zahlen machen, aber das schaffen sie nicht, weil sie nicht wissen, was gute Arbeit bedeutet. »Liebe deine Arbeit, und sie wird gut.« Wer seine Arbeit nicht liebt, erzielt eben Ergebnisse, die irgendwie durchgehen und auf jeden Fall lieblos sind – nicht smart!

(Ich habe jetzt – neudeutsch – »Lehrerbashing« oder »Managerbashing« betrieben, diese Gruppen also »gedisst«. Aber ich habe nur den *Schwarm* als Ganzen gebasht, nicht jedes Mitglied des Schwarms. Dieses Buch handelt immer vom *Schwarm*. Wenn Sie also ein guter Lehrer oder guter Manager sind, sage ich nichts gegen Sie. Ich kläre Sie nur auf, in welcher Gesellschaft Sie sich befinden, nämlich in einem zu stark beschleunigten Schwarm, der teilblind das Ganze nicht mehr sieht. Und der benimmt sich *insgesamt* so, dass man ihn bashen muss.)

Teilblinde im Meeting – am Beispiel der Weihnachtsfeierplanung

Ich versetze Sie einmal in solch ein typisches menschliches Chaos, in dem nur Einzelne wissen, was getan werden soll. Die meisten sehen ihre Abteilungsinteressen und verstehen keinesfalls, was im Ganzen herauskommen sollte. Hören Sie in ein desaströses Meeting hinein und fühlen Sie die entsetzliche Schwarmdummheit:

»In diesem Meeting wollen wir die Weihnachtsfeiergestaltung beschließen. Die Feier soll wunderschön sein, ist ja klar. Wissen wir. Aber jetzt wollen wir einen zusätzlichen Nutzen hineinbringen, allein nur Weihnachten muss ja nicht sein: Wir wollen dieses Jahr die Weihnachtsfeier gleichzeitig dazu verwenden, die besten Mitarbeiter des Jahres einzuladen, die der Chef dabei ehrt. Wir könnten die Ehrung auch separat stattfinden lassen, aber das kostet zu viel Zeit. Außerdem müssten wir die Ehrungsfeier extra planen, dazu haben wir keine Lust und keine Zeit, wir hängen uns einfach an die Weihnachtsfeier dran. Wir

machen es in einem Abwasch. Die Feier soll möglichst spät vor Weihnachten stattfinden, zu diesem Zeitpunkt sollte schon feststehen, ob unser Chef wegbefördert wird oder nicht, und er kann bei einer Beförderung wahrscheinlich noch absagen und einen Vertreter für die Ehrung schicken.«

»Okay, wie gestalten wir jetzt die Weihnachtsfeier?«

»Gibt es Kriterien, nach denen man die besten Mitarbeiter für eine Ehrung auswählt?«

»Stopp! Stopp! Es geht zuerst um die Weihnachtsfeier. Hilfe! Erst gestalten wir die Weihnachtsfeier, bitte – und dann macht die Ehrung irgendwo dazwischen. Lenkt nicht ab!«

»Wir müssen doch aber erst wissen, wie viele geehrt werden und echt auch, welche genau. Das ist viel schwieriger als so eine Mistweihnachtsfeier. Kauft einfach wieder Glühwein und Kekse! Aber wie entscheiden wir über die Besten? Ich denke, wir können das hier selbst bestimmen. In der Regel sind diejenigen Mitarbeiter am besten, die am meisten verdienen, sonst wären ja die Gehälter ungerecht. Wir dürfen aber nicht streng nach der Gehaltshöhenreihenfolge einladen, weil die geheim ist.«

»Genau, macht bloß keinen Unsinn! Hier wird so ungerecht bezahlt wie nirgendwo. Wenigstens bei der Feier muss alles gerecht sein. Ist denn gesichert, dass mindestens so viele Frauen dabei sind, wie sie prozentual unter den Mitarbeitern vertreten sind?«

»Stimmt, es sollte auch ein Proporz über alle Firmenbereiche eingehalten werden. Das können wir jetzt nicht beschließen, weil nicht von allen Abteilungen ein Vertreter hier im Meeting anwesend ist.«

»Hallo, mal Ruhe hier. Ich habe meinen eigenen Bereichsleiter hier am Handy. Ich briefe ihn gerade, was wir hier machen. Er wundert sich sehr, dass wir eine Weihnachtsfeier ohne ihn beraten. Er ist irritiert, sagt er. Was, Chef? Aha. Er sagt, er will keinen seiner Mitarbeiter für das Meeting der Besten mit dem Chef nominieren, weil ihm diese dann bei den

Projekten fehlen und er folglich seine Ziele nicht erreicht. Er will doch befördert ... Ach nein, das ist nicht sein Punkt, sagt er gerade. Es geht ihm vor allem um die Firma. Er kann aber nicht gut arbeiten, wenn er nicht über Meetings informiert ist. Er wird unsere Beschlüsse ignorieren, damit wir es lernen, ihn einzubeziehen. Hallo, Chef? Aufgelegt.«

»Hey, Leute, ich möchte auch etwas sagen. In eigener Sache. Ich bin einer der Besten, die für eine Ehrung in Frage kommen, ja, und ehrlich gesagt, ich möchte ausdrücklich nicht nominiert werden. Mir fehlen dann die Arbeitsstunden und ich fürchte, ich schaffe meine Ziele nicht.«

»Wir könnten das Meeting gleich nach dem Quartalschluss machen, da hat jeder Zeit, das Versäumte im nächsten Quartal nachzuholen.«

»Hilfe! Hilfe! Es ist eine Weihnachtsfeier wie immer, da kommen doch alle, und zwar ganz sicher noch in diesem Jahr!«

»Haha, habt ihr gehört? Zur Weihnachtsfeier kommen alle! Dass ich nicht lache! Leistungsträger haben absolut keine Zeit für Weihnachtsfeiern. Da kommen doch nur die Low Performer hin und essen Gratiskekse. Die Low Performer haben natürlich allesamt vor Weihnachten Zeit, Glühwein zu saufen, aber die Besten haben Jahresendstress, da sollte die Weihnachtsfeier im nächsten Jahr nachgeholt werden dürfen.«

»Spinnt ihr denn vollkommen? Weihnachten nachholen? Hey, es ist eine Weihnachtsfeier. Wenn euch das nicht passt, haut doch mit eurer verdammten Ehrung ab und lasst uns Low Performer allein Weihnachten feiern. Ehrt euch gefälligst sonstwann.«

»Dann müssen wir aber extra Gelder auftreiben, um Glühwein und Kekse für die Ehrung zu beantragen; wenn wir das in einem Abwasch machen, sparen wir das Geld weitgehend, weil der Betriebsrat dieses Jahr den Glühwein kaufen will.«

»Jetzt wird es aber ganz turbulent! Was ist wichtiger – die Weihnachtsfeier oder die Ehrung?«

»Natürlich die Ehrung und ich möchte das bitte zu Ende diskutieren und die Grundsatzfrage stellen: Ist es überhaupt sinnvoll, gerade die Besten zu ehren? Das gibt immer einen großen ökonomischen Schaden, wenn ausgerechnet die Besten einen Arbeitstag wegen der Ehrung verlieren.«

»Stimmt, wir könnten junge Nachwuchskräfte ehren, das ist billiger. Wir wählen das Motto: Hier ist die Zukunft. Oder wir ehren welche, die zu unserer Fernsehwerbung passen.«

»Haben wir denn Kriterien, wer jung ist und zur Werbung passt? Der Betriebsrat will immer explizite Kriterien, damit es gerecht aussieht.«

»Kommen wir eigentlich hier im Meeting weiter?«

»Bitte hetzen Sie nicht schon wieder. Sie sehen doch, es ist leider komplizierter, als wir dachten, eine Weihnachtsfeier ist nicht so easy, deshalb haben wir auch nur zwanzig Leute zu dem heutigen Meeting hier eingeladen. Ich fürchte, wir müssen uns im größeren Kreis treffen und Unterkommissionen für gerechte Kriterien bilden und die Kosten für verschiedene Ehrungsmöglichkeiten abschätzen. Das Ziel muss es sein, eine ganz einfache Lösung zu finden. Okay? Wir stimmen kurz über diesen einfachen Plan ab. Wer ist für Vertagung und ein neues Treffen in großem Kreis? Hand hoch! Aha, einstimmig. Noch Fragen? Sie da? Bitte schnell und kurz!«

»Hält uns ein großes Meeting denn nicht auch kostenträchtig von der Arbeit ab? Meeten denn hier nicht bald mehr Leute, als dann Weihnachten feiern?«

»Hören Sie mal, das hier IST unsere Arbeit! Es ist Mitarbeiterführung. Deshalb verdienen wir doch auch mehr.«

Solche Meetings sind nicht genial einfach, nicht einmal lieblos einfach, sondern dumm kompliziert. Sie verheddern sich in Regeln und Formen, ein wunderschönes Ergebnis steht gar nicht im Vordergrund. Kaum einer im Meeting setzt sich für das Ganze ein, kaum einer weiß eigentlich, was man will. Die Organisation der

Feier wird mit allen möglichen Sonderwünschen verschiedener Abteilungen überfrachtet; Einzelfragen («Wer muss was bis wann tun? Wer bezahlt? Wem nutzt es?») sind viel wichtiger als das Ergebnis. Ist es denn so schwierig, eine Weihnachtsfeier zu organisieren? Das ginge genial einfach, wenn man sich einfach auf die Freude darauf konzentrieren würde. Doch allein das geht in unserem Beispiel schon nicht, weil das Betriebsklima so schlecht ist, dass sich die Mitarbeiter gar nicht gerne gemeinsam treffen. Am Ende wird der Streit beziehungsweise das Theater immer schlimmer, Weihnachten rückt näher und unter Zeitnot wird beschlossen, die Weihnachtsfeier ausfallen zu lassen und den besten Mitarbeitern jeweils eine Glückwunschkarte zu schicken. Das ist am Ende dumm einfach oder entsetzlich simpel.

Wir werden noch sehen, dass vieles Dumme schon vorprogrammiert ist, weil das Unternehmen in einer bestimmten Weise tickt oder an die Lösung von Problemen immer in derselben ätzenden Weise herangeht.

Über Ameisen, Beschleunigungs- und andere Skalierungs-Katastrophen

In schwarmdummen Teilen der Betriebswirtschaftslehre wird oft von Skalierung geschwärmt. Man stellt sich dabei den Übergang zur Massenfertigung vor. Wenn man statt einhundert Stück eine Million Exemplare desselben Produkts herstellt, lassen sich die Arbeitskräfte besser auslasten. Das spart Geld. Sonnenklar. Also stellen die Manager auf Massenfertigung um. Leider ändert sich einiges unter der Oberfläche der wissenschaftlichen Logik. Die Arbeiter kennen sich fortan nicht mehr persönlich, jeder Zank und jedes Problem muss offiziell verarbeitet werden. Eine Panne oder ein nicht angekündigter Toilettengang am Band kann leicht zum Gesamtstillstand führen, man muss deshalb unendlich viel genauer arbeiten und so weiter. Es ist nicht falsch, dass Massenfertigung viel Geld einspart, aber sie ist nicht so simpel, wie manche Manager denken. Die Erkennt-

nis, dass sich bei einer Vergrößerung viele Zahlenverhältnisse verzerren, ist nicht sehr verbreitet. Die meisten Menschen stellen sich das Ganze dann eben zehnmals größer vor.

Kennen Sie die Filme *Tarantula* und *King Kong*? Da kommen eine Spinne und ein Affe vor, vielfach größer als im normalen Leben! Sie sehen diese Tiere im Film um ein Mehrfaches größer, und Sie können sich zehnmals größere Affen total gut vorstellen.

Dabei kann es die gar nicht geben, weil eine Größenverzehnfachung stets eine Volumenvertausendfachung bedeutet! Das Volumen eines Körpers wird in »hoch 3« gemessen. Beispiel: Ein Würfel mit der Seitenlänge 1 hat ein Volumen von 1 mal 1 mal 1, ist gleich 1. Ein Würfel mit Seitenlänge 10 hat demnach ein Volumen von 10 mal 10 mal 10, also 1 000. Wenn wir also den Affen King Kong zehnmals größer machen, ist sein Gewicht grob 1 000-mal größer. Blieben die Proportionen gleich, würde er natürlich zusammenbrechen. Große Körper brauchen nämlich viel stärkere Beine als kleine, das sehen Sie an den Elefanten und am Tyrannosaurus Rex.

Aber im wirklichen Unternehmensleben? Da verdoppeln und vervierfachen die Manager locker den Umsatz, aber sie merken nicht, dass die »Beine« das nicht aushalten. Genauso wenig verstehen Unternehmen die Veränderungen durch Beschleunigung.

Ein Beispiel: Viele Manager – besonders diejenigen, die ganz brave, emsige und willige Mitarbeiter schätzen – bewundern die Ameisen. In ihren flammenden Motivationsreden vergleichen sie einen wie geölt laufenden Betrieb mit einem Ameisenstaat, der ja so erstaunlich perfekt organisiert ist. Jede Ameise weiß bekanntlich zu jeder Zeit, was sie zu tun hat. Ameisen arbeiten als Team zusammen. Sie sind ganz offensichtlich fleißig und betriebsam (im Englischen sagt man »industrious«(!)). Haben Sie je eine »chillende Ameise« gesehen, die mal ein paar Minuten in der Sonne rumhing? Na eben. Ameisen arbeiten anscheinend unaufhörlich. Sie haben ein ganz kleines Gehirn, das eigentlich nur ein winziges und nicht sehr komplexes Arbeitsprogramm enthalten kann. Sie scheinen wie einfache Roboter programmiert zu sein. Diese Programme sind trotzdem so

raffiniert, dass die Ameisen als Team Phänomenales leisten. Sie führen uns vor, was wir erst seit kurzer Zeit ganz modisch Schwarmintelligenz nennen. Was fasziniert uns eigentlich an den Ameisen? Warum erschauern wir andächtig beim interessierten Anschauen der Betriebsamkeit in der Nähe von Ameisenhaufen? Ich versuche eine Antwort: *Das bestechend und genial Einfache des Insektenstaates wirkt auf uns erhaben.* Wir stehen vor Gottes Schöpfung und preisen die Natur in ihrer Vollendung.

Szenenwechsel. Eine neu ernannte Beschleunigungs- und Effizienzameise betritt die Bühne. Sie will den Ameisenstaat auf Effektivität und Effizienz trimmen und letztlich dahin bringen, viel mehr Beute heimzutragen als bislang. Wie kann man die Ameisen mit ihren simplen und dabei sehr leistungsfähigen Gehirnprogrammen zu einem High-Performance-Team erziehen?

»Ameisen, ihr müsst jetzt jedes Jahr 10 Prozent mehr Nahrung anschaffen.«

»Aber, wir holen doch alles, was es gibt, mehr ist nicht da.«

»Wir werden in einem weiteren Umkreis als bisher sammeln.«

»Da kostet das Heranbringen prozentual viel mehr.«

»Ihr müsst die Extrameile gehen.«

»Wir schaffen es nicht, alles aus weiter Entfernung bis zum Bau zu bringen.«

»Wir organisieren Schichtdienste und Bereichszuständigkeiten, Futterübergabepunkte und Kontrollen. Es gibt einen räumlich definierten Futterinnenring und einen Außenring.«

»Haben die Ameisen weiter draußen dann nicht viel mehr Arbeit mit der Beute als die, die näher zum Bau schaffen?«

»Wir werden die Futterstrecken messen und Vergleiche anstellen. Wir werden jede Ameise bewerten und Ranglisten aufstellen. Wir werden Ameisen belohnen, die noch viel mehr Extrameilen gehen als die normalen Ameisen.«

»Dann gibt es Streit, es könnte sein, dass sich die Ameisen erbeutetes Futter gegenseitig streitig machen.«

- »Das verbieten wir.«
- »Wie?«
- »Wir setzen Kontrolleure im Außenring ein.«

Und so weiter. Unter den Ameisen bricht jetzt der helle Wahnsinn aus. Sie müssen ab sofort viel schlauer und wachsamer arbeiten, längere Wege gehen und die wegfallende Arbeitskraft der Kontrollameisen durch weitere Extrameilen kompensieren ...

Was passiert hier? Durch die Beschleunigung verändert sich die Arbeit dramatisch. Wer unter Beschleunigung arbeitet, muss sehr viel präziser arbeiten, weil Fehler unter Stress öfter vorkommen und sich schrecklicher auswirken (es ist keine Zeit, sie zu berichtigen). Wenn ein ganzes Team einfach nur schneller arbeiten soll, verändert sich das Wesen normal guter Arbeit im System. Wenn vorher eine Ameise die Arbeitsnote »gut plus« hatte, so kommt sie jetzt bei den höheren Stressanforderungen schnell in die Gegend »ausreichend minus«.

Manager glauben, alle sollten sich einfach mehr anstrengen, etwas schneller arbeiten oder die berühmte Extrameile gehen. Aber unter Beschleunigung steigen die Anforderungen. Sind die Ameisen oder Mitarbeiter diesen neuen Anforderungen gewachsen? Ich habe noch nie gehört, dass diese Frage gestellt wurde. Man probiert es einfach mit dem Beschleunigen und hofft, dass »es sich einrenkt«. Doch das tut es nicht. Dann kommen Controller und Reviewer und Strafaktionen. Chaos entsteht.

Wie endet das? Wir bewundern an diesem beschleunigten Ameisenstaat nichts mehr, er ertrinkt in Komplexität. Das genial Einfache wird durch Effizienzmanagement verkompliziert. In der Grafik angeschaut fällt der genial einfache Ameisenstaat in den Zustand der unausgereift komplizierten Prozesskettenproblematik zurück, wenn nicht noch weiter. Wie sagt die Weisheit? »Never change a winning team.« In der IT, speziell in größeren Computerlandschaften, heißt es: »Never change a running system.« Es ist so furchtbar schwer, etwas genial Einfaches oder ein großes stabil laufendes

Computersystem zu erbauen, dass man es besser nicht ohne Not verändern sollte. Wenn nun zum Beispiel in einem wundervollen Ameisenstaat einfach so ein Effizienzmanagement eingezogen wird, zerstört es das Einfache oder Smarte unter Umständen vollkommen. Man kann nicht einfach so alles verdoppeln oder schneller machen. Wenn man ein Ganzes vergrößert oder verkleinert, wenn man es beschleunigt oder verlangsamt, muss man daran denken, dass es unter Umständen ein (ganz) anderes Ganzes werden muss. Eine gute Vorstellung von einem neuen Ganzen ist selten – der Schwarm oder die Masse haben sie fast nie. Das wirklich gute Unternehmen diskutiert immer wieder: »Was ist ein Elefant? Was ist ein größerer, was ist ein schnellerer Elefant? Wie sehen seine neuen Proportionen aus?«

Zur Abgrenzung von Schwarmintelligenz und Schwarmdummheit

Jetzt habe ich schon mehrmals das Wort *Schwarmdummheit* verwendet, den Begriff der *Schwarmintelligenz* kennen Sie sicher ohnehin schon. Ich habe Beispiele gebracht, bei denen Teams verrücktspielen. Aber können Teams denn nicht auch klüger sein als die Einzelnen?

Derzeit kursieren Hymnen über die neue *Schwarmintelligenz*. Um sie herum haben sich etliche neue schillernde Heilslehren gebildet. Man bejubelt die Höchstleistungen von Internetcommunities und die Fruchtbarkeit des Team-Design-Thinking-Ansatzes. Viele träumen von Open Innovation et cetera.

Loblieder auf die Schwarmintelligenz klingen so: »Teams können Dinge erreichen, die einem Einzelnen für immer verwehrt sind! Ein Team verfügt mit den Mitgliedern über verschiedenste Talente, die kein Einzelner allein vorweisen kann. Teams können über sich hinauswachsen, das Team ist mehr wert als die Summe der Einzelpersonen. Ein Team bildet *Schwarmintelligenz* aus!«

Von diesem Modebegriff der *Schwarmintelligenz* leitet sich der Titel dieses Buches ab. Der Begriff der Schwarmintelligenz stammt aus dem Umfeld des Internets. Dort ist es unter weltweiter Vernetzung von untereinander ganz unbekanntenen Personen zu erstaunlichen Problemlösungen gekommen. Im Internet trafen sich Menschen und arbeiteten an Erfindungen, schufen gemeinsam OpenSource-Software oder stürzten Diktatoren. Was immer das Problem ist – im Internet weiß bestimmt jemand Rat. Auf der anderen Seite kann sich jeder von uns irgendwo einklinken und mitmachen. Irgendwo kann jeder von uns beitragen. Die Welt weiß insgesamt, was lokal oder am eigenen Arbeitsplatz unbekannt ist.

Viele Pioniere der Zukunft schwärmen heute von *kollektiver Intelligenz*, wie man die Schwarmintelligenz auch nennt. Diese Intelligenz kann natürlich über das Medium des Internets viel einfacher aktiviert werden. In der Wikipedia heißt es dazu: »Das Internet vereinfacht wie nie zuvor, dezentral verstreutes Wissen der Menschen zu koordinieren und deren kollektive Intelligenz auszunutzen.« Aus den Einzelintelligenzen erwächst, so kann man erwarten, die »Weisheit der Masse«.

An diesen Ideen ist aber ein großer Haken dran! Den sollten Sie nach meinen einleitenden Beispielen und Überlegungen sofort sehen. Wenn ich ein Problem mit Schwarmintelligenz lösen möchte, suche ich mir in Foren des Internets, in meinen Google+-Kreisen oder unter Followern bei Twitter oder Facebook Leute zusammen, die begeistert zur Lösung meines Problems beitragen wollen. Wir bilden ein Team aus lauter Leuten, die wirklich Lust dazu und Freude an der Zusammenarbeit haben. Wem es nicht gefällt, der bleibt weg. Wer zusätzlich mitmachen will, kommt dazu. So sind die Gesetze des Internets. Ein wechselnder (!) Schwarm von Begeisterten geht zur Sache. Dabei entsteht aber niemals – in Worten: *niemals* – die Weisheit einer großen Masse, sondern die Weisheit *dieses einen speziellen Teams, das sich genau für diesen einen bestimmten Zweck zusammengefunden hat*. Niemand hat hier Nebeninteressen, niemand will sich als Person hervortun – es geht ausschließlich darum,

