



HERITAGE

WIE VIEL QUALITÄT BLEIBT, WENN DER PERSÖNLICHE AUSTAUSCH GEHT?

Foto: Martina van Kann

Unpopular opinion, so sagt man heute wohl zu einer Meinung, die mitunter auf gesellschaftliche Gegenwehr stoßen kann. Und eine genau solche, liebe Leser, möchte ich durch diese Zeilen mit Ihnen teilen.

Ich steige nach wie vor regelmäßig in den ICE (wenn der mal ausfällt, auch in den Mietwagen) und das Flugzeug, und ja, ich checke regelmäßig in Hotels ein. Denn persönliche Treffen sind für mich in vielen Bereichen von Consulting, aber auch anderen Branchen (denken Sie, liebe Gentlemen, an Ihren Maßschneider) einfach nicht zu ersetzen. Auch wenn das wenig en vogue scheint, sehe ich digitale Tools zwar als teilweise sinnvolle Hilfsmittel, aber eben nicht als kompletten Ersatz. Digitalisierung sollte dem Menschen dienen, wie mein geschätzter Freund Frank Ehrsam so gerne sagt. Und das tut sie eben nicht, wenn wir uns durch sie der Möglichkeit berauben, von Angesicht zu Angesicht zu sprechen. Gestik, Mimik und ein Energiefluss, der für Arbeitsproduktivität, aber vor allem eine vertraute Gesprächsatmosphäre sorgt, sind über einen Bildschirm aus meiner Sicht einfach nicht abbildbar. Ferner davon verlernen wir Dinge, die wir nicht regelmäßig tun.

Aus meiner Zeit im Leistungssport kenne ich das Prinzip der Superkompensation. Man muss einen trainingswirksamen Reiz setzen.

Danach ist der Körper geschwächt, beginnt aber nach kurzer Zeit zu regenerieren. Allerdings nicht auf das Niveau vor dem Trainingsreiz, sondern darüber hinaus: Superkompensation. Kommt nun der nächste Reiz, haben wir eine dauerhaft ansteigende Leistungskurve. Wenn die Idee von Consulting, oder jeder anderen Dienstleistung, also darin besteht, Menschen dabei zu unterstützen, Herausforderungen zu meistern, dann sollte ich sie doch bestmöglich verstehen und diese Fähigkeit im persönlichen Gespräch fortlaufend trainieren. Empathie, Intuition und Fingerspitzengefühl schärfen. Und an dieser Stelle sei die Frage erlaubt, ob dieses Skillset beim Wegfall persönlicher, tiefgängiger Kommunikation ernsthaft erhalten bleiben kann.

Das scheint eine altmodische und tradierte Haltung zu sein. Wenig innovativ und zukunftsorientiert. Ja, ja, Berater-Hybris: Mit dem Rimova-Trolley in der 1. Klasse zum Luxus-Hotel. Schon klar. Aber mal ehrlich: mit MacBook, remote aus Südafrika? Natürlich ist es sehr einfach, Themen wie Nachhaltigkeit als Totschlagargument in dieser Diskussion ins Feld zu führen. Und dennoch möchte ich bezweifeln, dass genau diese immer greifen. Denn wenn Digitalisierung über Routinen hinaus versucht, einst individuelle Beratungsprozesse zu ersetzen, dann geht aus meiner Sicht ein signifikantes Maß an Qualität verloren. Und Qualitätsrückgang war noch nie ein Indiz für Nachhaltigkeit.

Wir sind in dieser von Informationen überfluten Welt jedoch so damit beschäftigt, am Puls der Zeit zu bleiben, dass wir nicht verstehen, diesen Wettlauf gar nicht gewinnen zu können. Aber in einer Welt, die sich das Akronym V.U.C.A. (dt.: Volatilität, Unsicherheit, Komplexität, Mehrdeutigkeit) verdient hat und in der komplett digitalisierte, aber leider wenig individuelle Beratungsformen oft mehr Fragen aufwerfen als Ergebnisse erzielen – da, Ladies und Gentlemen, halte ich gerne und leidenschaftlich ein Plädoyer für das altmodische, tradierte, persönliche Treffen.