

E-Paper: Future Work und der kritische Faktor:

Der Mensch und seine Individualität im Zeitalter der Digitalisierung



E-Paper

Wissenspartner / Autor

Future-Business-
Consulting.com

Herausgeber

Conplore.com

Gerne verweist man auf Zukunftsthemen damit, dass man einem x-beliebigen Fachterminus das Wort „*Future*“ voranstellt. Weil es englisch ist, ist es „trendy“, daher auch ein „eye-catcher“ und es ist zielweisend, modern und zukunftsweisend... So auch Future Work.



Sascha Rauschenberger

Future Work und der kritische Faktor: Der Mensch und seine Individualität im Zeitalter der Digitalisierung

Gerne verweist man auf Zukunftsthemen damit, dass man einem x-beliebigen Fachterminus das Wort „*Future*“ voranstellt. Weil es englisch ist, ist es „trendy“, daher auch ein „eye-catcher“ und es ist zielweisend, modern und zukunftsweisend... So auch Future Work.

Das ist das Marketing des Wortes an sich. Thematisch steckt da natürlich mehr dahinter, da hierzulande auch noch der demographische Wandel dazukommt. Ein Aspekt, der den Faktor Arbeit in der altertümlichen Gleichung von Arbeit, Kapital und Boden zumindest knapper macht – wenn nicht teurer.¹

Auch haben wir uns daran gewöhnt, dass es für alles Lösungen gibt. Meist IT-technische Lösungen. Themen sind hier die inzwischen auch als Werbung im TV laufenden Herausforderungen Industrie 4.0, Digitalisierung, 3D-Druck und Big Data.² Damit wird klar, dass einerseits (gute!) IT-Fachkräfte bald noch mehr gefragt sind und dass es wieder eine Schwemme von Softwarelösungen geben wird, die Hilfe da versprechen, wo eigentlich Organisation gefragt ist. Hilfe auch da postulieren, wo sie eigentlich, bei genauer Betrachtung, softwaretechnisch gar nicht greifen kann.

Das wird überall da sein, wo Mensch letztlich eine Entscheidung fällen muss, diese individuell vorbereiten muss oder diese erst überhaupt aushandeln muss. Alles meist in direkter Zusammenarbeit oder im Zusammenwirken mit anderen Menschen.

Das mag über Workflows, Prozesse und Softwarelösungen gestaltet, reguliert und geroutet sein, doch letztlich hängt es an etwas,

das meist durch zwei Worte geprägt ist: Kompetenz und Erfahrung.

Die Kompetenz splittet sich in fachliche und soziale Kompetenz auf, während man Erfahrung nur auf der Zeitachse erlangt; gerade auch *und erst* durch den Umgang mit anderen Menschen, Herangehensweisen, kulturellen Bräuchen, Methoden und (technischen) Prozessen. Erfahrung kann also nur langfristig erlangt werden.

Und mit der Erfahrung kommt dann etwas, was man als Sensibilität definieren könnte. Ein Gespür entwickeln, das es ermöglicht Risiken abzuschätzen, Neuerungen einzuschätzen und dort kreativ individuelle Lösungen zu entwickeln, wo der Prozess nicht weiterkommt. Die Software auf eine Eingabe wartet! – Also am Ende ist...

Damit ist der Future Work und ihrer Digitalisierung schon mal eine Grenze gesetzt. Oder besser der Utopie, alles SciFi-gleich umsetzen zu können, zu dürfen oder gar zu wollen. Letzteres ist auf der Zeitachse des Erfahrungsgewinns auch ein Generationskonflikt an sich. Die Generation X und Y machen es oft schon heute vor, wie so eine Richtungsfindung für zukünftige Gestaltungselemente schnell zum Konflikt wird. Eine innerbetriebliche Richtungsfindung, die Zeit braucht, Kosten verursacht und erhebliche (geistige) Ressourcen bindet.³

Neben den Handwerksberufen (Maler, Fliesenleger,...) und anderen kreativen gestaltenden Berufen (z.B.: Design) kommen hier vor allem Berufsbilder zum Tragen, wo Menschen untereinander agieren müssen, um beruflich erst erfolgreich arbeiten zu können. Zum Beispiel der Vertrieb und der Einkauf.

Beide können automatisiert abgewickelt werden. Komplett in ERP-Systemen eingebunden werden. Sobald eines grundlegend geklärt ist: die vertragliche Basis dazu. Und diese umfasst neben den juristischen ausformulierten Vertragsinhalten zu Leistungsumfang, -

¹ Vgl.: Rauschenberger: Demografischer Wandel und Future Work: Kostendruck für die Wirtschaft, <http://future-business-consulting.com/demografischer-wandel-und-future-work-kostendruck-fuer-die-wirtschaft/>

² Vgl.: Rauschenberger: Future Work und IT-Personalkosten: "Die Lösung liegt in konsequenter Beschränkung auf das Wesentliche,

bei: Conplore Media (2015), <https://conplore.com/de/future-work-and-it-personnel-costs-future-work-und-it-personalkosten/>

³ Vgl.: Rauschenberger: Future Work und Social Media: Die 'digital native' Generation Y und Z – Chance und Risiko, bei: Conplore Media (2014), <https://conplore.com/de/future-work-and-social-media-the-digital-native-generation-y-and-z-chances-and-risiks/>

zeitrahmen und -spezifikationen, eben auch das startende Element: die Anbahnung.

Und bei dieser zählt nur eines: die Erfahrung beider Seiten, um mögliche Bedenken des anderen auszuräumen, Vorteile für sich und sein Unternehmen zu generieren und „zum Abschluss zu kommen“.

Und hier zählen meist nicht mehr fachliche Kriterien, Indikatoren und Vorbehalte, sondern fast nur persönliche Empfindungen. Der menschliche Mehrwert des Gegenübers.

Der Einkäufer/Manager entscheidet sich für jemanden auf Basis von Kriterien, denen er sich oft noch nicht einmal vollumfänglich bewusst ist. Er vertraut auf ein „gutes Bauchgefühl“, den „guten Eindruck“ oder auch auf etwas, was in den Vorgesprächen erst aufgebaut werden musste: Vertrauen. Vertrauen in das Angebot aber vor allem darauf, dass er seinem Gegenüber vertrauen kann, dass er das hält (halten kann), was er verspricht.

Dieses Vertrauen kann durch fachliche Kriterien unterstützt sein, die sowohl das Angebot wie auch den Verhandlungspartner betreffen. Doch letztlich fällt die Entscheidung nicht unbedingt im Kopf.

Besonders deutlich wird das in anderen Kulturen, wo die ersten zehn Gesprächsrunden über „Gott und die Welt“ und Familie gehen, bevor man sich auch überhaupt nur dem geschäftlichen Teil annähert. Es sogar als Showstopper gilt, damit unaufgefordert oder auch nur zu früh anzufangen!

Das Wissen um diese Eigenart des Menschen, des jeweiligen Kulturkreises und den Methoden das alles für sich zu nutzen ist etwas, was keine Software in absehbarer Zeit schaffen wird.

Denn letztlich wird es an etwas scheitern, was uns oft gar nicht wirklich bewusst ist: Ich will Geschäfte mit anderen Menschen machen. Geschäfte machen, Verhandlungen führen und Differenzen abzarbeiten ist eine soziale

Interaktion, die auf Gefühlen basiert.

Es kommt also auf die agierenden Menschen an. Diese können zwar technisch unterstützt, aber niemals ersetzt werden.

Daher werden technisch basierende Lösungen für *Future Work*, *Future Management*, *Future Workforce Planning*, *Future Workspace* (...) in sehr vielen (eigentlich den meisten) Fällen schon an den unterschiedlichen Sichtweisen der handelnden Generationen scheitern. Generation X ist leistungsorientiert, Generation Y sinnorientiert und Generation Z (die in 5-10 Jahren erst in Erscheinung treten) schon jetzt erkennbar prestigeorientiert mit klarer Trennung von Freizeit und Beruf an sich. Wie das alles unter einen innerbetrieblichen Rahmen passt ist eine Angelegenheit von Sensibilität, Erfahrung und dem Wissen um die Lösungsfindung. Und daher eben keine Technik-, Software- oder Prozessfrage.

Im Rahmen des demographischen Wandels kommt hinzu, dass all das unter der Prämisse zu stemmen ist, dass die Lebensarbeitszeit steigt, vermutlich sogar eher weiter steigen als fallen wird, damit unsere Sozialversicherungssysteme nicht kollabieren.⁴

Diesem volkswirtschaftlichen Rahmen, der als determinierend anzusehen ist, kommt die innerbetriebliche Dimension des Know-how-Transfers hinzu. Die Wirtschaft wird mit abnehmenden Personalressourcen am Markt zunehmend von älteren Arbeitnehmern abhängig werden. In vielen Bereichen ist sie es jetzt schon.

Damit kommt als Gestaltungsgröße für jedes Future Work Konzept die Glaubwürdigkeit hinzu, in wie weit es Lösungen für eine altersgerechte Arbeit anbietet. Konzepte, die Arbeit im Alter berufsindividuell machbar machen, sie absichert und lebensaltersgerecht weiterentwickelt.^{5 6}

⁴ Vgl.: Sascha Rauschenberger: *Future Work und Megatrends – Herausforderungen und Lösungsansätze für die Arbeitswelt der Zukunft: Ein Kompendium zum demographischen Wandel*; Windsor-Verlag 2014, <http://future-business-consulting.com/buch-future-work-und-megatrends/>

⁵ Vgl.: Sascha Rauschenberger: *Future Work und Work Life Cycle: Der Zusammenhang von Arbeit und Altersvorsorge unter der Lupe*, bei: Conplore Media (2014), <https://conplore.com/de/future-work->

[and-work-life-cycle-the-relationship-between-work-and-retirement-planning-under-the-magnifying-glass/](https://conplore.com/de/future-work-und-versicherungen-risiko-der-absicherung-von-arbeitskraft-im-demographischen-wandel/)

⁶ Vgl.: Sascha Rauschenberger: *Future Work und Versicherungen: Risiko der Absicherung von Arbeitskraft im demographischen Wandel*, bei: Conplore Media (2015), <https://conplore.com/future-work-und-versicherungen-risiko-der-absicherung-von-arbeitskraft-im-demographischen-wandel/>

FAZIT:

Bei aller Liebe zu technischen Lösungen für Herausforderungen der Gegenwart und Zukunft ist das Thema Future Work in seiner Umfänglichkeit vermutlich das am wenigsten dazu geeignete Thema der neueren Wirtschaftsgeschichte.

Technische Innovationen und wichtige Gestaltungselemente der globalen Wettbewerbsfähigkeit wie Digitalisierung, Big Data und Industrie 4.0 sind weit mehr als Innovationen an sich. Gerade in Deutschland werden sie die Möglichkeiten schaffen den demografischen Wandel abzufedern. Ihn personaltechnisch aufheben werden sie ihn nicht. Weder quantitativ noch – und vor allem – auch nicht qualitativ.⁷

Es werden neue Bedarfe entstehen, vor allem im IT-Bereich, aber auch Überhänge abgebaut werden können, die dann für andere Aufgaben zur Verfügung stehen. Aufgaben, die eben nicht dadurch gekennzeichnet sind, „dass es dann mehr Arbeitsplätze geben wird, die auch in geringer qualifizierte Tätigkeiten den Maschinen zuarbeiten werden“ (so ein Verbandssprecher der Industrie fast wörtlich), sondern Tätigkeiten gestaltend umfassen, wo Erfahrung und soziale Kompetenz zum eigentlichen Geschäft beitragen können.

Und das auch vor der Aspekt der zunehmenden Internationalisierung.⁸

Wer ist im Baumarkt als „Verkäufer“ von Dämmmaterial glaubwürdiger, weil fachkundiger: Der 28jährige Fachverkäufer oder der 60jährige ehemaliger Dachdecker? Wessen Empfehlung würden Sie eher trauen? Oder lieber einem nett animierten Verkäuferavatar, der Sie von Screen anlächelt, der auf einer mobilen Plattform hinter Ihnen herfährt? Oder das ganze gleich in eine VR-Brille eingespielt wird, die man für Sie am Eingang bereithält – als Navigationshilfe im Geschäft und mit ständigen Werbehinweisen versehen, sobald Angebote passiert werden...? Dieses Szenario mag lachhaft klingen, wird aber

schon angedacht. Die Google-Brille wird gerade getestet. Man sagt, dass die Testuser das Ding gar nicht mehr abnehmen.

Hier schließt sich wieder der Kreis. Letztendlich kommt es auf den Menschen an, der mit uns interagiert. Weder der Verkäufer noch der alternde Dachdecker könnten von einem interaktiven Verkaufsberatungsmodul ersetzt werden. Denn bei aller Programmierung wäre es nie so interaktiv, wie ein Mensch sein könnte. Wäre nie (zumindest nicht zeitnah) in der Lage sein Gegenüber so korrekt einzuschätzen wie ein Mensch und wäre daher auch niemals in der Lage darauf passend reagieren zu können. Schon gar nicht proaktiv. Und diese proaktive Handlung, Empfehlung oder Vorwegnahme einer Befürchtung schafft erst das Vertrauen, dass uns das nicht zu beschreibende „gute Bauchgefühl“ für oder gegen jemanden/etwas gibt. Das letztlich zum Erfolg beiträgt. Zum Gewinn...

Bei aller Digitalisierung und Konzepten für die Joint Future Work an sich, als ganzheitlicher Ansatz, wird sie Schnittmenge in den Wirkungsfeldern immer der Mensch sein. Und ohne ihn in seinen natürlichen interaktiven Schlüsselkompetenzen wird jede Digitalisierung, in absehbarer Zeit zumindest noch, scheitern. Die bindende Unterschrift kommt immer noch vom Menschen.⁹

⁷ Vgl.: Sascha Rauschenberger: Joint Future Work – Ein strategisches Gesamtkonzept für Gesellschaft, Wirtschaft und Politik im demographischen Wandel (2015), <http://future-business-consulting.com/joint-future-work-ein-strategisches-gesamtkonzept-fuer-gesellschaft-wirtschaft-und-politik-im-demographischen-wandel/>

⁸ Vgl.: Patric Auner / Sascha Rauschenberger: Joint Future Work – Wettbewerbsvorsprung durch Internationalisierung, Conplore Media (2015); <https://conplore.com/joint-future-work-wettbewerbsvorsprung-durch-internationalisierung/>

⁹ Vgl.: Future Business Consulting: [Definition Joint Future Work](#) (2014)