

Einfachheit ist kompliziert

GESELLSCHAFT – Die Welt wird immer komplexer, und das befeuert die Sehnsucht nach Einfachheit, sagt der Philosoph und Trendforscher David Bosshart. Ein Gespräch über die **Einfachheit als Geschäftschance, aber auch als populistische Gefahr – und über unser widersprüchliches Verhältnis zur Einfachheit.**

SWZ: Herr Bosshart, lassen Sie uns über Einfachheit philosophieren. Was ist für Sie der Inbegriff von Einfachheit?

David Bosshart: Wir müssen immer von den Menschen ausgehen: Was nehmen Menschen wahr, und was ist für sie wichtig? Was zählt, ist die erlebte oder die gefühlte Einfachheit, mehr noch als die gemessene Einfachheit – und das ist individuell sehr unterschiedlich. Ich bekomme etwas, das in mir positive Gefühle und Vertrauen auslöst, etwa einen erhellenden Geistesblitz, der mir etwas Unerhörtes plötzlich verständlich macht. Oder eine neue Kochtechnik, mit der ich eine raffinierte Sauce einfacher und mit weniger Zutaten zubereiten kann. Oder ein Abend unter guten Freunden bei guter Stimmung – da fällt alles einfach leichter. Einfachheit kann also zum Beispiel etwas Soziales, Handwerkliches, Intellektuelles, Technisches sein, das dann als Folge die Organisation effizienter und gegebenenfalls effektiver macht.

Campingurlaub oder auch Angebote wie Urlaub auf dem Bauernhof boomen seit Jahren. Verkörpert dieser Trend die Sehnsucht der Menschen nach Einfachheit in einer immer komplexer werdenden Welt?

Das alte Rom ist an gesellschaftlicher Überkomplexität gescheitert. Die positive Nachricht: Das ist mit Klugheit und zäher Anpassungsfähigkeit doch lange aushaltbar.

Ja. Noch nie haben so viele Menschen nicht mehr verstanden, was mit ihnen passiert. Darum wird das Gefühl der Authentizität zentral – unverfälscht und sorgenfrei Glücksmomente erleben. Diese Sehnsucht ist sehr groß in einer Gesellschaft, die fragmentierter, fragiler und auch frivoler und unbegreiflicher geworden ist. Die Menschen ziehen sich zurück in eine Welt, die ihnen vertraut erscheint. Gegenwelten helfen, Verluste zu kompensieren.

Bilden wir uns die Sehnsucht nach Einfachheit ein Stück weit nur ein? Niemand verbietet uns mehr Einfachheit. Stattdessen kaufen wir alleskönigende Smartphones und automatisieren unser Eigenheim.

Die Widersprüche nehmen natürlich zu. Nach all den Studien, die ich in den letzten

30 Jahren begleitet habe, ist *Convenience*, also Bequemlichkeit, ja Faulheit einer der Haupttreiber. Menschen lassen sich gerne verführen. Und die immer stärkere Technologie trifft auf schwache Menschen. Wenn ich etwas mit einem Klick erhalten kann, ist es besser als mit drei Klicks. Ist das Einfachheit? Dafür geben wir viel von unserer Persönlichkeit preis. Wir verschenken groteskerweise private Daten, wenn wir dafür kurzfristig die Chance erhalten, ein lustiges Video über einen Politiker anschauen zu können. Wenn wir immer mehr der Maschine outsourcen – vom Kopfrechnen über GPS/geographische Orientierung bis hin zum Einstellen von Musik und Heizung –, wie viel Mensch braucht dann die Technologie morgen noch?

Die Digitalisierung vereinfacht das Leben – denken wir an E-Mails und Smartphones –, aber sie verkompliziert es auch. Was überwiegt in Ihren Augen?

Die Digitalisierung ist beides: Förderer der Macht des Menschen und seiner Ohnmacht. Wir waren noch nie zugleich so mächtig und so ohnmächtig, unsere Zukunft zu gestalten. Wir können klug vereinfachen wie noch nie. Aber das erreichen wir nur mit großem Aufwand. Es braucht viel Disziplin und viel Kreativität, um von der digitalen Entwicklung profitieren zu können. Wer schwach ist, lässt sich treiben und verzettelt sich. Wer stark ist, kann konzentriert die Vorteile ausnützen.

Wird die Digitalisierung schlicht falsch ange-

packt, wenn die Anwender:innen an ihr scheitern, zum Beispiel bei einem Produkt oder bei einer öffentlichen Dienstleistung?

Die Kundenorientierung ist zwar eher besser geworden, aber auch immer immersiver, d.h. sie dringt kontinuierlich immer mehr in unser Privatleben ein. Ich muss permanent entscheiden können, was ich akzeptiere und was nicht – das nervt, und die großen Organisationen tricksen uns aus. Die Frage scheint mir: Wie viel muss man noch verstehen, was mit einem passiert, so dass man nicht einfach sich selbst ausliefert? Gute Technologie ist immer freundlich, dienlich und nützt nicht meine Schwächen aus. Wenn der Algorithmus weiß, dass ich um 16 Uhr eine schwache Willenskraft habe und mein Glukoselevel tief ist, kommt eine Pop-up-Werbung und



bietet mir eine Pizza an, die ich mit einem Klick bekommen kann – in 15 Minuten und direkt abbuchbar von meinem Konto. Die Algorithmen errechnen, wie viel Aufwand sie noch brauchen, um einen Kauf zu realisieren.

Widersprüchlich ist auch unser Verhältnis zu den Gesetzen. Wir stöhnen über ihre Komplexität, über die Bürokratie, aber dann gibt es immer jemanden, der von der Politik fordert, dies und das zu regeln. Ist unsere hochentwickelte Gesellschaft selbst schuld an der rechtlichen Komplexität?

Es gibt schon eine Logik in unserer hochentwickelten Gesellschaft, wie wir sie

Die Sozialen Medien haben die Kommunikation der Menschen total verändert. Der öffentliche Raum funktioniert wie direkte Demokratie auf Drogen.

DER ANLASS

Bosshart in Bozen

David Bosshart war von 1999 bis 2020 CEO des Gottlieb Duttweiler Instituts in Rüschlikon, Zürich. Seit 2020 ist er Präsident der G. und A. Duttweiler-Stiftung. Am Freitag, 10. September, referiert er in der Eurac in Bozen bei der 13. Auflage des Global Forum Südtirol (GFS). Das Veranstaltungsthema lautet heuer „Vorwärts zur Einfachheit“. Unter anderem geht es laut Ankündigung um die Fragen, was Einfachheit ist, wie sie zum Erfolg führen kann und was sie mit guter Führung zu tun hat.

Neben David Bosshart referieren Sternekoch Norbert Niederkofler und die Schweizer Konzernmanagerin Luisa Delgado, die in ihrer 30-jährigen Karriere unter anderem CEO von Safilo Group und Personalchefin bei Procter & Gamble sowie SAP war und heute als Investorin zwischen dem Engadin, Lissabon und London pendelt sowie Aufsichtsrat bei der Ikea-Gruppe sowie Verwaltungsrat bei Barclays Bank Schweiz ist.

INFO & ANMELDUNG www.globalforum-suedtirol.com

auch in Südtirol erleben. Wenn wir immer mehr gut ausgebildete Menschen haben, stärkt das glücklicherweise die Mittelschicht – aber die haben Berufe, die vor allem spezialisierte Expertenberufe sind, und damit stärkt es auch die Bürokratie, eine abgehobene Sprache und Vorschriften: Baurechtsjuristen, Virologen, Wellnessspezialisten, Mentalcoaches, IT-Consultants, Steuereintreiber. Je größer die Organisation, desto komplexer und desto geringer die Chance für Einfachheit – und Kundenorientierung. Wir müssen nur schauen, dass wir unter dem Strich noch als Gesellschaft einen Gewinn haben und nicht nur Nullsummenspiele.

Ist Komplexität der unvermeidliche Preis, den eine hochentwickelte Gesellschaft zahlen muss?

Ja. Das Leben in der modernen Gesellschaft wird zum täglichen Kampf gegen Überkomplexität – Stress und mentale Obdachlosigkeit nehmen zu. Auch das alte Rom ist an gesellschaftlicher Überkomplexität gescheitert. Die positive Nachricht: Das ist mit Klugheit und zäher Anpassungsfähigkeit doch lange aushaltbar. Covid lehrt uns, dass Prävention fast die halbe Miete ist.

Könnte es für Unternehmen eine Geschäftschance sein, bei Produkten und Dienstleistungen die Einfachheit bewusst mitzudenken, nach dem Motto „weniger ist mehr“?

Ja, wenn dieses Weniger von den Kunden auch als Mehrwert erlebt wird. Menschen sind situative Wesen, und in bestimmten Situationen wollen sie Einfachheit durch Technologie und in anderen Einfachheit durch menschlichen Kontakt. Aber in der Summe glaube ich an die Stärken der Menschen, denn die Vorteile der Menschen gegenüber der Technologie sind immer noch zu deutlich. Eine gute Verkäuferin kann aus Erfahrung und Menschenkenntnis sehr gut mit Kund:innen umgehen. Der direkte Kontakt mit allen Sinnen – in die Augen schauen, eine kurze Berührung, ein Lachen im richtigen Moment – ist viel stärker als die Wahrscheinlichkeitsrechnung der körperlosen Algorithmen. Als Maßstab kann man bei Organisationen Folgendes beobachten: Wer viele Reorganisationen durchführt, wer Silomentalitäten lebt, wer zu viele Regeln durchsetzen will, wer von langen Meetings lebt, wird auch mit guter Technologie keine Einfachheit erzielen – und immer weiter von den Kunden entfernt sein.

Einfachheit hat auch ihre Tücken, wie politische Populisten und Fake-News-Verbreiter im Internet vormachen.

Sie sprechen vor allem die ungeheure Kraft der Sozialen Medien an. WhatsApp oder Twitter oder YouTube haben die Kommunikation der Menschen total verändert in den letzten zehn Jahren. Der öffentliche Raum funktioniert sozusagen wie direkte Demokratie auf Drogen. Politisches Handeln passiert heute online. Die wichtigsten Entscheidungen werden vom Bett aus vorbereitet. Social Media haben alle Vorteile gegenüber den alten, zentralisierenden Medien wie Print oder TV: Sie sind direkt, ungefiltert, roh, teilt in Gut und Böse ein und zieht die eigene Gruppe nach oben und die anderen nach unten. Es geht um den Energieaustausch und um gute Gefühle, um Schadenfreude und den kurzfristigen Kick. Nicht um Inhalte. Das ist Stammesdenken. Hier geht es meines Erachtens nicht um Einfachheit, sondern um Gefolgschaft. Man trifft wieder auf die schwachen Punkte eines Menschen und macht ihn gefügig. Gute Politik ist immer auch einfach – aber muss die Menschen zusammenführen und nicht spalten, wie das mit Social Media passiert.

Zusammenfassend: Wir brauchen in manchen Bereichen mehr Einfachheit, in manchen anderen weniger. Nur, wer entscheidet, wo es was braucht? Das hängt immer von den Menschen in ihren jeweiligen Lebenslagen ab. Gute Einfachheit hebt die Lebensqualität und stärkt die Gemeinschaft. Wenn Menschen zusammen Glücksmomente erleben ohne Störungen und Komplikationen, ist das Einfachheit. Sie können auch sagen: Gegenseitiges Vertrauen und Vertrautheit sind die Voraussetzung für Einfachheit – und damit indirekt auch für unternehmerische Effizienz.

Interview: Christian Pfeifer

Global Forum Südtirol 2021

Freitag, den 10. September 2021 um 13 Uhr

Die **Südtiroler Sparkasse** ist Partner des Global Forums Südtirols und freut sich auf Ihre Teilnahme.

MAIN SPONSOR



SPARKASSE
CASSA DI RISPARMIO