

Einsicht ist gut, Regeln sind besser (Daily Dueck 348, Oktober 2019)

Gunter Dueck, www.omnisophie.com

Der Zug aus Köln fährt in Mannheim ein. Einsteigen. Es geht pünktlich los. Sensation! Zehn Minuten später wird durchgesagt, dass die Toilettenspülung ausgefallen ist und der ICE daher seine Fahrt in Karlsruhe beenden muss. „Sie haben folgende Verbindungen ...“ Das ist doch nicht vernünftig? Aber wohl Vorschrift. Die Bahnkunden, die mal müssen, haben nun den Druck auf dem Bahnsteig, nicht im Zug. Das ist erlaubt. Ich fragte noch zum Abreagieren von Aggression, ob wir nicht einfacher alle aussteigen lassen, die mal müssen, und dann weiterfahren? Böser Blick.

Oder: Das Frühstück steht auf dem Tisch. Ich bin krank, ich nehme eine Aspirin. Sofort kommt Tadel: „Das nimmt man nach der Mahlzeit.“ – „Wieso?“ – „Alle wissen das, nur du nicht.“ – „Hör mal, Acetylsalicylsäure und Ascorbinsäure sollen nicht allein im Magen sein, weil es Säuren sind. Das ist der Grund für diese Regel. Wenn ich jetzt aber ein paar Sekunden später etwas esse, löst sich die Tablette nicht allein im Magen auf. Alles gut.“ – „Woher willst du denn das wissen mit der Säure?“ – „Weiß ich. Ist doch aber klar.“ – „Nein, die Regel ist ...“ – „Die Regel wird für Leute gebraucht, die sich nicht auskennen.“

Oder: Das Flugzeug darf nicht starten, weil ein Crew-Klappsitz (für Start und Landung) nicht runterklappt. Reparaturversuche scheitern. Ich schlage vor, dass sich die Flugbegleiterin neben einen Passagier setzt. Das ist streng verboten!! Aha? Einer mit vielen Streifen auf dem Jackett entscheidet, ohne die Flugbegleiterin zu fliegen. Da aber für je 60 Passagiere immer ein Flugbegleiter dabei sein muss, müssen nun 60 Passagiere aussteigen. Sie wissen aber nicht, nach welchem Verfahren sie das entscheiden. Sie holen sich Rat von einem was weiß ich Lufthansavorstand. Alle müssen aussteigen, wieder einchecken. Ich durfte mit, das wusste ich, denn ich hatte einen Koffer aufgegeben. Sie werden doch nicht so dumm gewesen sein, die Koffer neu zu sortieren? So sicher war ich nicht, ich zitterte etwas. Irgendwann flogen wir.

Oder: In eine Super-Mega-*****-Klinik kommen die Hoffnungslosen, die alle normalen Therapien erfolglos hinter sich haben. Ein Super-Star-Arzt findet dort endlich das Problem, stellt die richtige Diagnose und gibt sie in den Computer ein. Der sagt: „Patienten mit diesen Daten haben normalerweise xy. Wollen Sie das überschreiben?“ – „Ja.“ – „Wirklich?“ – „Ja.“ – „Dann schreiben Sie mir ein Gutachten dazu, warum Sie abweichen.“ In diese Klinik kommen diejenigen, an den alles ausprobiert wurde. Nun bekommen sie fast immer eine Diagnose, die der Computer nicht akzeptiert. Also schreiben die raren *****-Ärzte hauptsächlich Aufsätze.



Quelle: Pixabay

Das Einengen unserer Entscheidungsmöglichkeiten durch eiserne Vorschriften führt zu Entmenschlichung unserer Arbeit und bereitet deren Automatisierung vor. Wenn es nichts mehr zu entscheiden gibt, braucht's keinen Menschen für Anspruchsvolles mehr. Einsicht schadet dann, weil sie gegen optimierte Prozesse ohnmächtig ist. Gediegenes Wissen macht wütend. Man muss die Regeln einhalten und darf nie abweichen. So managt man eben alle Leute, ohne voraussetzen zu müssen, dass sie auch nur einen Funken Bildung mitbringen.

Der große Philosoph Georg Christoph Lichtenberg „zitierte“:

Der Pfarrer sagt: „Du sollst nicht stehlen wollen.“

Der Schlosser sagt: „Du sollst nicht stehlen können.“

Einsicht/Ethik wird durch Zwang ersetzt. Die heutige Bürokratie geht noch weiter. Für den Fall, dass die Schlösser nicht reichen, muss vorgesorgt werden.

Der Bürokrat sagt: „Du musst stets dokumentiert haben, dass du nicht stehlen konntest.“

Ich erinnere an mein visionäres Buch „Lean Brain Management.“ Dringend noch einmal ans Herz gelegt!