

## Uniformer? Individueller?

### Über den Trend der „Masse“ – Analyse eines schwierigen Marktes

Es geht um den Markt in Zentraleuropa, das Verhalten der Consumer. Und gleichzeitig im B2B, denn „Business-Poeple“ sind ja keine anderen Wesen als die Einkäufer, die man ansonsten anzusprechen und für eigene Dienste und Produkte zu begeistern versucht. Es geht also um unsere Gesellschaft insgesamt und um Trends und fundamentale Paradigmen.

### Die Gleichzeitigkeit des Gegensätzlichen

Derzeit kann man für exakt gegensätzliche und damit widersprüchliche Trends oder fundamentale „Massen-Phänomene“ gute Argumente vorbringen und Beweise anführen:

#### 1. Uniformität: Mao kommt zurück

Unter dem diktatorisch agierenden Führer Mao tse Tung (neue Schreibweise: Zedong) sah man auf Bildern nicht nur den „Großen Führer“, sondern Hunderte Millionen Chinesen im **Einheitslook**, der militarisch wirkenden hochgeschlossenen Jacke. Obwohl eigentlich von Maos Lehrmeister, dem bürgerliche Nationalrevolutionär Sun Yat-sen erfunden, wurde diese Gleichförmigkeit als „Mao-Look“ Legende. Und ein Gruselbild für (demokratie-dressierte) „Westler“, die in der Unterdrückung der Individualität das Zentrum der politischen Hölle orteten.

*Gehen Sie heute wintertags in ein angesagtes Szenelokal und versuchen Sie anschließend, Ihre Pelierine (alter Ausdruck für Regenumhang) an der Garderobe zu finden. Unmöglich! Von 100 sind 99 schwarz, aus Kunststoff, drei Viertel lang, wattiert. Und sommertags ist schwarze kurze Jacke angesagt, samt Renaissance der Blue Jeans, natürlichim „used look“, vergammelt, verschlissen – oder mit Sarowsky-Klunker beglitzert. Hauptsache: uniform. Eintönig gleichmäßig angepasst.*

Überhaupt, Massenmärkte florieren. Alle gehen zu Aldi, viele fliegen nach wie vor an den Ballermann, die Biker vermehren sich wie die Karnickel, Kreuzfahrtschiffe können gar nicht so schnell gebaut werden, wie sie mit Normalvolk vollgestopft werden könnten. Und selbst das iPhone ist schon Massenware.

Wer sich zwanzig, dreißig Prototypen zurecht legt, kann problemlos seine Mitmenschen ohne Ausnahme in eine Schublade packen. Individualität? Fehlanzeige.

#### 2. Individualität: Gert Gerken hatte recht

Mitte der 1990er Jahre sorgte der heute in messianische Esoterik abgedrifierte, in Miami und Worpswede agierende Zukunftsdeuter und Führungskräfte-Berater Gerd Gerken mit einer These der „fraktalen Märkte“ für heftige Diskussion – und schien damit auch Recht zu behalten. Einer der Kernpunkte: durch die Verschiedenartigkeit der konsumierten Information, Lebensweise/Beruf und anderer prägender Faktoren zerbröseln einsti-

ge Massenmärkte in immer kleinere Segmente (Fragmente = Bruchstücke). Bis hin zur „mass customization“, der „massenhaften Individualisierung“ samt viel bejubelten 1:1-Marketing.

*Die voll peinlichen Casting-Shows im Fernsehen sind unter anderem ein Beweis, dass sich „jede Menge“ Menschen für einzigartig, einen Star (was einst das Symbol für das Besondere, Andersartige, Herausgehobene, Seltene war) – massenhaft Einmaligkeiten; ja, wie-was denn nun? Der Widerspruch ist auch schon die Erklärung: ein jeder, fast ohne Ausnahme, möchte als individuell-einmalige Persönlichkeit wahrgenommen, angesprochen, behandelt, gewürdigt werden. Was die einen an den programmatischen Film-/Theaterstück-Titel „Ein Käfig voller Narren“ erinnert und für andere „The Big Business“ schlechthin ist, nämlich das Geschäft mit der Eitelkeit.*

### Wunsch. Und Wirklichkeit.

**Der Widerspruch ist keine beiläufige Schnurre, sondern für Marketers und Werber ein dramatisches Problem.** Die Ambivalenz („Gratwanderung“) ist so intensiv, dass man sich weder auf Erfahrungen (mit vergleichbaren) Produkten, Märkten, Kampagnen verlassen kann, noch dass es Regeln für ein empfohlenes „so oder so“ unter definierten Bedingungen gibt. Jeder stochert erneut und permanent im Nebel oder spielt vabanque.

**Aber eben nicht nur im Bereich von Animation, Suggestion und gesteuerter Information ist die Massen-Individuum-Paradoxie problematisch. Im Berufsleben wird es im allgemeinen zu einer lähmenden Komponente.**

- ▶ Einerseits bemühen wir uns nach Kräften, alle Menschen gleich zu behandeln und „gleiche Bedingungen“ zu schaffen: von der Vereinheitlichung (viele sprechen allerdings von ‚Abflachung‘) der Bildungsabschlüsse in Europa (Stichwort: Bologna-Prozess) bis hin zur von Konzernen vorgeschriebenen oder gar erzwungenen „Corporate Governance“, einem bis dato mit dem Attribut „sklavisch“ versehenen Anspruch der Unterwerfung unter jeweils geltende Regeln. Mit anderen Worten: **es wird der austauschbare Mitarbeiter gewünscht.**
- ▶ Der aber natürlich **nach Kräften in seinen individuellen Möglichkeiten gefördert** wird, die er/sie dann bitte ja nicht ausleben soll, darf und kann, weil dies als mangelnde Teamfähigkeit und damit Eignungs-Hemmnis gilt. Wie gesagt: La Cage aux Folles, der Käfig voller Narren.

*Gepriesen wird: das wirkliche Kapital der Firmen ist das Wissen der Mitarbeiter (Skill, Performance, Know-how, brain assets). Tägliche Praxis: Anpassung, geringst möglicher Nenner, bloß kein Risiko, sprich bloß keine Experimente, die Verantwortung verlangen. Wer wird befördert? Nicht die Profilierten, sondern entweder die brutalen Egozentriker oder die Unauffälligen; vor allem aber die. Gefordert wird: Eigenverantwortung, Mitdenken, Initiative. Erwünscht ist: Erfüllen von Zielvereinbarungen, Benchmarks, Budgets. „Hat jemand Vorschläge zu machen?“ Mal so, mal so: hat jemand welche, fallen die anderen darüber her. Hat der Vorgesetzte keine Ideen, wird die Gruppe kollektiv für mangelndes Engagement verantwortlich gemacht. Johann Wolfgang von Goethe: „Ein vollkommener Widerspruch bleibt gleich geheimnisvoll für Kluge wie für Toren“ (Mephisto in „Faust I“).*

## Psychosen. Was denn sonst.

**Die Widersprüchlichkeit in der täglich erlebten Realität bleibt nicht ohne Folgen; seelisch-psychisch wie auch körperlich.** Das Verhalten verändert sich, „**Stress**“ ist in diesem Fall die richtige Vokabel. Stress = Spannung, Druck, „an den Nerven zerren“. Eruptive Sublimierungen (Ausgleich, Gegenbewegung) sind die Folgen; je nach Altersgruppe, sozialer Status oder Vermögen von jugendlichem Komasaufen bis Harley-Davidson-Biken als geschasster Manager und zwangweiser Frührentner, von exzessivem Urlaubs-Ausflippen (mit allem, was dazugehört, sich moralisch eigentlich nicht schickt oder gesetzlich sogar verboten wäre) bis hin zu Anschluss an exzentrisch-esoterische Kreise und Bewegungen, die sich partout gegenüber der „Normalität“ abgrenzen wollen. Da sind die bergwandernden Naturfreunde, die mit gepacktem Rucksack im Strohbett liegen oder mit Eispickel in der Hand die Urlaubsmaschine nach Nepal besteigen nicht besser als Skysurfer, die sich samt Schneebretteln aus Hubschraubern auf vereiste Gletscher stürzen, am steuerbaren motorgetriebenen Gleitfallschirm hängend, und am Fuß des Berges im aufblasbaren, kleidungs-integrierten Kanu aus der Wildwasserschluht sich in die 500 Meter tiefe Berghöhle stürzen, um dort Schamanen-Riten zu zelebrieren ...

*Frust und Lust sind in unserem Leben geradezu bei jedem jederzeit deckungsgleich vorhanden, obwohl eigentlich der völlige Gegensatz.* Daher die Flippigen immer und überall: Die Fahrer der schwarzen Audis und BMWs auf den Autobahnen, die Baustellen-Geschwindigkeitsbegrenzungen als persönliche Beleidigung empfinden; die abgedrehten, durchgeknallten, vollfrustrierten „Frontschweine“ (sprich Außendienst-Mitarbeiter) auf der freitagnachmittäglichen Heimfahrt in ihrem Dienst-Diesel stur 500 KM auf der linken Spur – zu Hause wartet die nervige Ehefrau, die etwas von „ich muss mich um alles kümmern, du lebst ja nur in feinen Hotels“ jammern wird und zwei total missratene Kinder in vollem Pubertätswahn. – Der Widerspruch vom Trugbild, ein Held zu sein und das niederschmetternde Ergebnis, sich doch nur wie ein A.... fühlen zu dürfen, macht im Kopf, an Seele und im Körper krank. Herzinfarkte kommen nicht nur vom Cholesterin!

## Ambivalenz auf ewig – Normalzustand?

**Wohin steuert das Ganze? Leben wir in einer Übergangszeit?** Gilt noch das Ideal, „früher“ (sozusagen in der Antike, im Mittelalter, dem Frühkapitalismus) waren die Menschen mehrheitlich Knechte. Bildung und Demokratie geben jedem die Chance, ein jeder mag sich so entwickeln, wie er/sie mag?

Oder müssten wir nicht eigentlich denken: damals, als die Bevölkerung noch gering war, hatte jeder einzelne naturgemäß mehr Freiraum, wortwörtlich genommen. Von zig Experimenten mit Ratten weiß man, dass sie ab einer bestimmten Käfigbesatz-Dichte (Enge) sich **gegenseitig totbeißen**. Rattengelten als Indikator-Tiere für grundsätzliches (archaisches, ererbtes) menschliches Verhalten ...

Aber andererseits: **Die Freiheit, die man sich nimmt, ist das Verderben, in das man stürzt.** Immer mehr Jugendliche wählen als Berufsweg und Studium solche, die es unmöglich machen, davon und damit zu leben: Schauspieler oder Betriebswirtschaftler, Germanistin oder Kunsthistorikerin, Sozialpädagoge oder Bankkaufmann. Wer kaum gelernt, zu Ende studiert

schon erfährt, dass man ihn/sie eigentlich nicht braucht, wer Praktika auf Praktika (natürlich ohne Bezahlung) machen muss statt eine Anstellung zu finden, der zur (Schein-)Selbständigkeit gezwungen wird statt sozial versichert zu sein – ist der individuell, ist die „frei“ ?

- ▶ **Vielleicht liegt die Lösung dieser Frage an ganz anderer Stelle und ist um so viel einfacher zu erklären und beantworten, dass einem angst und bange werden könnte, wenn die These stimmt.**

In der Wissenschaft gilt der Grundsatz: „In der (Form der) Frage liegt ein wesentlicher Teil der Antwort“. Was im übrigen keineswegs philosophische Theorie ist, denn die (Atom- und Molekular-) Physik kann nachweisen, wie sehr das Messen (also die „Frage“) auf der Gemessene, das Ergebnis (die „Antwort“) Einfluss nimmt.

Daraus abgeleitet,

- ▶ ist die Form, der Grund-Ansatz (Masse oder Individuum), wie Führungskräfte wie „Werbetreibende“ (und ihre Erfüllungsgehilfen) gleichermaßen ihre Mitarbeiter oder (potentiellen) Kunden ansprechen, nicht vielleicht das exakte **Spiegelbild ihrer eigenen Persönlichkeitsstruktur**, ihres eigenen (mangelnden) Selbstwertgefühls?
- ▶ Kennt man genau diesen Zusammenhang nicht aus dem realen Leben: **Schwache Führungskräfte sind fast immer auch „ekelhafte Zeitgenossen“**; Unbeugsame Stärke nach außen demonstriert sollen die inneren Zweifel überdecken
- ▶ **Massenmärkte behandeln einzelne Kunden als lästige Störenfriede**; vor allem, wenn diese Anbieter einst obrigkeitsstattlichen Ursprungs waren (oder es heute noch sind, als Verwaltungen, Gerichte, Behörden usw) – nur eine Mär, eine irrlichernde *fata morgana*, oder doch gefestigte Erfahrung?!

Vielleicht kann man ja nur so viel Individuum sein, wie der/die andere/n es zulassen (analog zum Motto und Geflügelten Wort: „Die Freiheit des einzelnen endet, wo die Freiheit des anderen beginnt“). Und vielleicht muss man ja erdulden, wie „lästige Masse“, als austauschbarer „Fall“, „Vorgang“, „irgendwer“ behandelt und bedient zu werden, weil das so agierende Gegenüber sich selbst so empfindet. Kinder, die keine Liebe erfahren und lernen, so wissen es die Verhaltensforscher, können auch weder Toleranz noch Stimulation an ihre eigenen Kinder weitergeben. Tote Seelen bleiben tot – überwiegend.

### **Stimmt die These, ist der Fluch gebannt.**

- ▶ **Als aktiver Unternehmer / „Werbetreibender“** liegt es an jedem selbst, durch individuelles auf-andere-Zugehen motivierte und engagierte, progressive und neugierige (potentielle) Kunden zu animieren und damit gewinnen zu können;
- ▶ **als „Umworbener“ oder „Betroffener“** sollte man sehr (sehr!) konsequent die Anbieter, die Kontakte meiden, die einen als „Schütze A... aus dem letzten Glied“ behandeln. Dieses Meiden geht nicht immer. Aber erfolgreicher, als man denkt, wenn man erst einmal damit anfängt.

*Und wenn Sie demnächst wieder 100 schwarze Mäntel im Lokal hängen sehen, dann stellen Sie sich doch einfach die Frage: „Hey, bin ich denn wirklich auch so ein Anybody?“ Und lackieren ihren Ps-überdimensionierten-Wagen/-SUV einfach von schwarz auf bunt um !*

*Allerdings: „Masse“ zu sein, darin unterzutauchen, hat ja auch Vorteile. Man wird von allen Entscheidungen befreit. Manche nennen das „Freiheit“.*