

Tabu-Wörter für Idealisten und echte Berater (Daily Dueck 234, Februar 2015)

Gunter Dueck, www.omnisophie.com

„Arbeit gelingt nicht gut, wenn das Herz nicht dabei ist!“, schimpfte ich oft. „Arbeit muss Freude sein!“ Das fand schon meine Mutter nicht. „Du bekommst doch viel Geld dafür, da kannst du nicht verlangen, dass das alles Spaß macht. Sie werden dir böse sein, wenn du so redest.“ Das waren sie, in der Tat.

Es liegt an den Auffassungen, was ein Mensch ist.

- Theory X: „Arbeitsklave“, muss dauernd getreten und gedrängelt werden.
- Theory Y: Will etwas leisten und stolz darauf sein.

Im Augenblick ist es sehr modisch geworden, „Management Y“ hochzuloben, was es ja gerade auch als Buchbestseller von Ulf Brandes gibt. Die Y-Protagonisten schildern immer ganz lebhaft die Welt der Y-Menschen, ohne darauf zu achten, wie viele Y-Menschen es gibt, insbesondere im Management. Sie malen eine Y-Welt in bunten Farben aus, die ganz von der als graue Hölle vorgestellten Welt absticht. Y-Menschen sind absolute Gutmenschen und ganz glücklich darüber. Sie kennen die Problemlösung der Welt: Alle werden Y. Wenn sie das von der Welt einfordern, bedienen sie sich einer bestimmten euphorisch-appellativen Redeweise, dem Y-Speak. Der klingt so:

„Wir müssen unseren hellen Köpfen Vertrauen entgegen bringen. Sie brauchen Freiräume für ihre Kreativität, Zeit zum Nachdenken, Ruhe für Ideen und auch jene finanziellen Mittel, ohne die Innovationen nun einmal nicht gelingen können. Wenn dieser Rahmen stimmt, sprießen die Ideen hervor, denn jeder Mensch ist kreativ, wenn er nur Freiraum hat. Natürlich gelingt nicht jede Innovation, sonst wäre es ja leicht, Milliarden zu scheffeln. Wir wissen statistisch, dass fast jeder innovative Versuch scheitert. Trotzdem muss unser Unternehmen weiterkommen, um nachhaltig blühen zu können. Es ist wichtig, eine Kultur des neuen Denkens im neuen Menschen und der intrinsischen Motivation zu etablieren. Arbeit muss Spaß machen, sonst kommen keine exzellenten Leistungen heraus. Amen.“ Tosen der Beifall.

X-Speak hört sich schneidend anders an. Hören wir hinein:

„Es ist nicht wichtig, immer der Erste zu sein. Am Markt gewinnt derjenige, der immer eine Nasenlänge voraus ist. Draußen ist Krieg, und den wollen wir gewinnen. Wenn wir immer nur einen Tick vor der Konkurrenz liegen, scheffeln wir Geld ohne Ende. Wir haben im Controlling alle Zahlen über den Markt in real time auf dem Bildschirm und kennen unsere Schwachstellen genau. Wir werden Meeting für Meeting mit all denen kommunizieren, die für diese Schwachstellen verantwortlich sind. Wir sind besser als andere Unternehmen, die sich gezwungenermaßen eine Fehlerkultur leisten, weil sie ihre Fails damit künstlich entschuldigen müssen. Wir kennen nur Zero-Tolerance, six sigma und die Totale Qualität. Wir sind bestens gegen die Front der Kunden aufgestellt. Wettbewerber, die uns zu sehr in die Quere kommen, kaufen wir auf. Wir gehen keine Risiken ein und werfen kein Geld für Innovationen aus dem Fenster. Wenn es soweit ist, greifen wir uns die Newcomer und verleiben sie uns ein. Es war in der Vergangenheit nicht immer einfach, die aufgekauften Startup-Kulturen in die unsrige zu assimilieren. Wir werden besser. Wir werden keine Anfangstoleranz mehr dulden, wir werden Eigenwilligkeiten schneller brechen als bisher. Wir wollen, dass von Anfang an Gewinne geschrieben werden. Keine Flausen, keine Extrawürste und Freiraumjammern von Kreativlingen, die sich bei uns einfach an den Geschmack harter Arbeit gewöhnen müssen. Wir verlangen, dass sie sich alle für harte Arbeit begeistern. Das haben wir deutlich kommuniziert und dadurch in ihre Motivation investiert. Die totale Begeisterung muss uns Erfolg bringen und wir wollen, dass die Kunden tagtäglich sehen, dass wir uns für den Profit zerreißen. Am Ende des Tages zählt nur, was unter dem Strich

steht. Das ist immer alternativlos gewesen, zu allen Zeiten. Wer nicht mitzieht, wird es bei den Incentive-Abrechnungen spüren. Machen wir uns nichts vor: Große Sprünge können wir uns auch bei den Incentives nicht leisten. Die passen eigentlich nicht mehr in die Zeit. Jeder Euro, den wir an Mitarbeiter auszahlen, ist eins zu eins ein Minus beim Quartalsgewinn. Das ist simpelste Arithmetik. Deshalb setzen wir jetzt voll auf Begeisterung, die wir im Controlling anhand der gelaufenen Extrameilen sehr genau für jeden Einzelnen messen können. Wir werden jeden zur Verantwortung ziehen. Es ist nicht Stil unseres Unternehmens, sofort zu Entlassungen zu greifen, aber wir werden manchen Mitarbeitern klar sagen müssen, dass wir sie am hier am falschen Platz sehen. Steht das jetzt klar hinter allen Ohren?“ Und jetzt – echt, ob Sie es glauben oder nicht: Tosender Beifall.

Können Sie die Gegensätze körperlich-emotional empfinden? Himmel und Hölle? Die meisten meiner Leser sind im Hirn Y und bei der Arbeit – tja, ich weiß nicht: X? Viele meiner Leser werden oft gebeten, ihre Ideen (Y) ihren Vorgesetzten zu präsentieren, damit diese etwas genehmigen. Und dann sehe ich so viele Katastrophen! Tragische Momente!

Die Y-Menschen sind tatsächlich so unintelligent, mit Y-Speak die X-Manager überzeugen zu wollen. Immer wieder würzen Sie appellativ ihre Redeweisen mit im X-Speak verbotenen Wörtern! In X-Speak sind Wörter dieser Art tabu: Freude, Spaß, Nachhaltigkeit, Ruhe, Freiraum, intrinsisch, Sinn, Persönlichkeitsentwicklung, Empathie... Hey, das wissen Sie doch! Sie dürfen auch nicht Wörter wie Fehler, Scheitern, ungewiss, Risiko, Gefahr, Wandel etc. in den Mund nehmen. Lassen Sie das! Wenn Sie X-Menschen überzeugen wollen, müssen Sie sie doch abholen und empathisch in ihrer eigenen Sprache (X) ansprechen – nicht in Ihrer!

Nutzen Sie Wörter wie todsichere Chance (die gibt es nicht, aber alle sind überzeugt), Karriere, Wachstum, Profit, Disziplin, Härte, Extrameile, Execution, Hartnäckigkeit, niemals Aufgeben, lean, Antreiben, mehr tun mit weniger Mitteln, alternativlos, müssen, entschieden, kämpfen, reinhängen, aufreißen, energisch, immer wieder die Klinke drücken – irgendwann ist die Tür auf usw.

Wenn Leute in Y-Speak vor X-Leuten vortragen, stöhnen die wegen der störenden Y-Reizwörter sofort auf und hören kaum noch zu. Darum, Y-Leute: Lasst das!

Y-Speak ist nur gut für Weltheiler-Coaches, die extra dafür bezahlt werden, zum Beispiel den X-Menschen ein bisschen Empathie und Achtung der Kundenwürde beizubringen. Wenn ein Y-Coach in dieser Weise extra bestellt wird, ist es völlig okay. Es gibt nämlich Tage, an den die X-Menschen Y-Speak mögen, das sind die „Strategiemeetings“, eben solche, bei denen man nicht nur über das Tagesgeschäft reden will. Da tankt man ein bisschen Sinn und für ein paar Stunden Zusammensein und Friedfertigkeit. Es kann ja auch sein, dass Aufsichtsräte dabei sind oder hochrangige Gäste.

Wenn ich das den Y-Leuten rate, schäumen Sie aus Idealismus und über mich: „Ich lasse mich keine Minute meines Lebens verdrehen!“ Aber doch, denke ich. Sie lassen sich zwar für die Dauer ihrer Präsentation nicht verdrehen, aber die restliche Zeit schon – na nicht immer, aber doch frustrierend oft.