

In seiner sonntäglichen Kolumne «Böse Worte» spiest der Organisationspsychologe Felix Frei mit spitzer Feder und manchmal böser Zunge zeitgeistige Begriffe aus der Managersprache auf.

Böse Worte · 22. Juli 2018

Besser

Alles muss stetig besser werden. Was besser werden muss, ist offenkundig nicht gut genug. Wenn alles besser werden muss, ist offenbar alles nicht gut genug. Und wenn sich schliesslich der Aufruf zur Verbesserung an primär andere richtet, ist deren Frustration so gut wie garantiert. Um nur ein Beispiel zu nennen: Statt so simpel und altmodisch von «besser» zu reden, beschwört der zeitgeistige Manager den «room for improvement», den er identifiziert hat. Wenn das mal keine Verbesserung ist! Und Massnahmen werden alsbald bekannt gegeben.

Das Wort «besser» verwenden Sie vorzugsweise im Rahmen einer Wir-Formulierung. Diese schliesst zwar nicht aus, dass auch Sie selbst besser werden müssten, aber sie verpackt diese Zumutung doch in ein abfederndes und solidarisches Wir. Freilich reimt sich «wir» nicht bloss auf «ihr», es meint in der Regel auch das. Das lässt sich schon aus der Bibel lernen – bei diesem «Den-Splitter-im-Auge-des-anderen-sehen-und-den-Balken-im-eigenen-Auge-nicht»-Ding. Gut gemeint ist bekanntlich das Gegenteil von gut. Mir ist rätselhaft, wie die Menschen in einem Unternehmen auf ihre Arbeit stolz sein sollen, wenn man ihnen dauernd unter die Nase reibt, es könne und müsse ausnahmslos alles besser werden. Offenbar meint man, die Leute seinen bestenfalls so intelligent wie der Esel, der unermüdlich hinter der Rübe her tritt, die man ihm vor die Nase gebunden hat. Von einem solchen Menschenbild kann man nur sagen, dass es dringend besser werden müsste ...

Dass nicht alles besser werden kann und soll, schliesst nicht aus, dass manche (von mir aus auch: viele) Dinge besser werden könnten und sollen. Eine Führungskraft ist insbesondere dann besser, wenn sie nicht bloss diese eine pauschale Lebensweisheit von sich gibt, sondern eine Priorität setzt und klar macht, worauf denn die Verbesserungsenergie konkret zu richten sei. Auch können die Dinge nicht stetig besser werden. Es gibt Rückschläge. Das ist auch gut so. Umwege erhöhen die Ortskenntnisse. Die passende pauschale Lebensweise hierzu lautet: Ob es besser wird, wenn es anders wird, wissen wir nicht. Aber es wird nur besser, wenn es anders wird.

Wer als Chef von seinen Leuten fordert, dass alles stetig besser werden müsse, der öffnet ihnen Tür und Tor, überhaupt keine Verbesserungsanstrengung zu unternehmen. Das ist wie bei der Forderung nach einem durchgehend tugendhaften Leben: Zwar wollen wir vielleicht tatsächlich alle in den Himmel kommen. Aber möglichst noch nicht gerade heute.