

## NZZ Online

### Der Wert der klaren Sprache – Tom Peters

Erschienen bei NZZ Online am 19.04.2012

---

**Frank Arnold** gilt als einer der anerkanntesten Managementberater Deutschlands und der Schweiz. Zu den Kunden seiner Unternehmensberatung ARNOLD Management gehören zahlreiche internationale Unternehmen des Mittelstands sowie börsennotierte Konzerne. Frank Arnold berät Vorstände zu den Themen Unternehmenskultur und Unternehmensstrategie. In der Unternehmensberatung ist der promovierte Wirtschaftswissenschaftler seit 1999 tätig. Darüber hinaus ist Dr. Frank Arnold weltweit als Bestsellerautor erfolgreich und international als Redner gefragt

---

*»Es wurden Fehler gemacht«, »Man wird sich dieses Problems annehmen« oder »Nach Sachlage der Dinge musste die Entscheidung so getroffen werden« – wer kennt Formulierungen dieser Art nicht?*

Diese Passivkonstruktionen und Verallgemeinerungen sollen Distanz zwischen den oft unangenehmen Sachverhalten und der mitteilenden Person schaffen und diese aus der Verantwortung nehmen. Wie viel glaubwürdiger und wirksamer wären die Sätze »Ich habe einen Fehler gemacht«, »Ich kümmere mich persönlich binnen einer Woche um das Problem«, oder »Nachdem ich die Vor- und Nachteile abgewogen habe, habe ich so entschieden«. In (fast) keinem seiner Vorträge lässt es sich Tom Peters nehmen, ausführlich auf die Notwendigkeit und Vorteile einer klaren Sprache einzugehen. Tom Peters, einer der einflussreichsten Management-Analysen, Ex-McKinsey-Partner, Berater der US-Regierung und Autor des Klassikers »In Search of Excellence« schwärmt geradezu von der »magischen Kraft« einer Entschuldigung (»Ich war's. Punkt«). Sie bietet in der

Unternehmensführung einen »beispiellosen strategischen Hebel«. Eine ähnliche »Macht« spricht er dem schlichten Wort »Danke« an der richtigen Stelle zu.

Genau wie der einflussreiche amerikanische Schriftsteller Raymond Carver (1938 – 1988) fragt Peters: »Warum nicht einfach die Wahrheit sagen?«. Sowohl Carver als auch Peters machen klar, dass Lügen neben dem moralischen Preis einen unangemessenen Zeit- und Kraftaufwand kosten. Mit klaren Aussagen erzielen Manager positiven Auswirkungen – sie können es sich schlicht nicht leisten, die Wahrheit zu übertünchen. Das konsequente Eingestehen von eigenen Fehlern ist vielleicht nur ein kleiner Anfang, aber beobachten Sie doch mal in ihrem Umfeld, wer die »magische Kraft« einer Entschuldigung nutzt.

# Umgesetzt – der Management-Blog von Frank Arnold

---

## **Aufgaben und Denkanstöße:**

- Nennen Sie die Dinge beim Namen: Sagen Sie »Nein«, wenn Sie »Nein« meinen – und »Ja«, wenn Sie »Ja« meinen. Auch wenn dies manchmal Irritationen hervorruft, werden Sie langfristig an Glaubwürdigkeit und Authentizität gewinnen.
- Achten Sie in Nachrichtensendungen oder Zeitungsartikeln auf Formulierungen, die dem »Schema der Beschönigung« entsprechen. Das hilft Ihnen, dieses selbst zu vermeiden.