

**WRB-Blog Nr. 14/15: Julia Kalenberg Training, Consulting, Coaching, zum Thema:
«Mit Toiletten-Slippern zum Erfolg?!»**



Ich bin immer fasziniert davon, wie bei Menschen und in Unternehmen positive Veränderungen erzielt werden können. Vor einiger Zeit verfasste ich dazu den Beitrag „Erfolgreich durch Wertschätzung“ (Karrierebeilage «Alpha» in der «Sonntagszeitung»). Kürzlich machte ich auf einer Japan-Reise einige weitere wertvolle Erfahrungen. Ich möchte diese mit Ihnen teilen.

«solution focus» gibt Perspektive

Ein Problemlösungs- und Entscheidungsprozess beginnt häufig mit einer Problemdefinition und einer Ist-Analyse. Die Frage nach dem «Warum?» mag bei der Behebung von technischen Problemen geeignet sein. Wenn es um Menschen geht, greift sie allerdings zu kurz.

Hier ist der lösungsfokussierte Ansatz (SF = solution focus, entwickelt von Shazer/Berg) hilfreich, weil er schnell und nachhaltig zu Verbesserungen führt. Im Wesentlichen geht es bei SF darum, mit Hilfe von speziellen Interaktionen mit den beteiligten Personen über die «gewünschte Zukunft» (statt über Nichtgewünschtes) zu sprechen, bereits Funktionierendes hervorzuheben (statt Defizite zu fokussieren), vorhandene Ressourcen zu stärken und Zeichen des Fortschritts zu beobachten, um darauf aufzubauen.

Das Wertschätzen von bereits Funktionierendem und Erreichen von kleinen Zeichen des Fortschrittes spielen eine zentrale Rolle dabei.

Ein Kerngedanke von SF (solution focus)

«Wandel / Veränderung passiert immer. Konzentrieren wir uns in Gedanken und Interaktionen auf die gewünschte Veränderung – und verstärken sie dadurch!»

Faszinierende Erkenntnisse und Bestätigungen

Erfolgreiches Verhalten fördern und wertschätzen und so den Erfolg fördern: Davon bekam ich an der Jahreskonferenz lösungsfokussierter Praktiker in Japan (www.j-sol.org) einige beeindruckende Beispiele. Wir besuchten u.a. zwei Unternehmen, die seit Jahren erfolgreich mit dem lösungsfokussierten Ansatz (SF) arbeiten. Erstaunlich, welche Wirkung bereits vermeintlich kleine Dinge haben und welche Rolle die Wertschätzung dabei spielt!

Zacros, ein Unternehmen der börsenkotierten Fujimori Kogyo, stellt medizinische Verpackungen her. Hier muss im Produktionsprozess jederzeit ein hoher Reinheitsgrad sichergestellt werden können. Dies erfordert unter anderem auch eine einwandfreie Disziplin der Mitarbeitenden. Der CEO schilderte uns seine Erfahrungen und wie mit SF und Wertschätzung wesentliche Verbesserungen erzielt werden konnten.

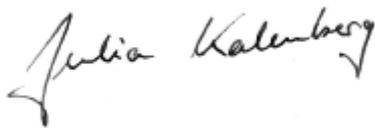
Ordnung erreicht man nicht durch «Anordnung». In Japan benutzt man für den Gang aufs Klo Toilettenslipper. Anschliessend stellt man diese wieder vor die Türe. Diese Slipper standen immer unordentlich herum, weshalb sich das Management eine Verbesserung der Disziplin wünschte. Sie versuchten es damit, Ordnung zu «befehlen», was nicht zum gewünschten Erfolg führte. Auch mit «Bitten» wurden nur kleine Verbesserungen erreicht. Den Durchbruch mit nachhaltigem Ergebnis erreichten sie durch «Thank you!»-Botschaften für bereits kleine Verbesserungen – jeweils an die gesamte Belegschaft. Diese Wertschätzung wirkte sich positiv auf die Einstellung zu Sauberkeit im Produktionsprozess aus. Sie führte zudem zu einer deutlichen Steigerung der Disziplin und somit zu einer insgesamt effizienteren Wertschöpfung.

Motivieren mit 5-Minuten-Meetings. Ein weiteres Beispiel sind die regelmässigen Morgenmeetings der Firma, die drei bis fünf Minuten dauern und einen motivierenden Start in den Tag darstellen. Abwechselnd berichtet ein Mitarbeitender von einem positiven Erlebnis. Zwei andere Mitarbeitende geben jeweils wertschätzend eine konkrete Rückmeldung.

Kleine Komplimente – grosse Wirkung

Saizeriya, eine Restaurantkette für preisgünstiges italienisches Essen mit über 1300 zugehörigen Restaurants, setzt ebenfalls auf die positive Wirkung von konkreten Komplimenten. Diese tragen dazu bei, erfolgreiche Praxis zu stärken sowie Verbesserungen und Lernen zu unterstützen. So einfach diese Mittel sind, so hervorragend sind die Ergebnisse.

Zusammenfassend hat mich an diesen Beispielen einmal mehr fasziniert, welche positive Kettenreaktion wir dadurch auslösen können. Der Aufwand ist minim, die Wirkung verblüffend. Übrigens: «Thank you»-Botschaften kommen überall gut an, nicht nur in Japan!



Julia Kalenberg
Julia Kalenberg Training, Consulting, Coaching

www.juliakalenberg.ch

Weiterführender Link zum Thema
[Erfolgreich durch Wertschätzung](#)