

Stephen C. Lundin
Harry Paul und John Christensen
Fish!



Buch

Mary Jane hat ein Problem: Man hat sie zur Leiterin einer Abteilung gemacht, die intern nur »Giftmülldeponie« genannt wird. Die Angestellten machen unmotiviert einen öden Job, und nun erwartet man von ihr, dass sie diese Abteilung wieder flottmacht. Es ist ausgerechnet ein Besuch auf dem Fischmarkt von Seattle, der Mary Jane die Lösung zeigt: In seiner mitreißenden Atmosphäre erfährt sie, wie sie sich selbst und ihren Mitarbeitern die Freude an der Arbeit und die nötige Energie zurückgeben kann.

Autoren

Stephen C. Lundin ist Filmemacher, Unternehmensberater, gefragter Redner und Autor zahlreicher erfolgreicher Bücher. Er ist Professor am *Institute for Management Studies and Innovation* in Minneapolis.

Ken Blanchard ist internationaler Bestsellerautor und Motivationstrainer, dessen Bücher – wie beispielsweise »Der Minuten-Manager«, »Der Minuten-Manager und der Klammer-Affe« oder »Whale done!« – in 13 Sprachen übersetzt wurden. Sie haben sich mehr als 18 Millionen Mal verkauft. Er lebt in San Diego, Kalifornien.

Harry Paul ist Vice President bei Ken Blanchard Companies und hat sich vor allem redaktionell und in geschäftlichen Fragen als unentbehrlich im Autorenteam erwiesen.

John Christensen ist CEO der ChartHouse Learning Organisation, des führenden Unternehmens für Lehrvideos, und hat sich nicht nur als Koautor der Fish!-Bücher verdient gemacht, sondern auch die preisgekrönten Dokumentarfilme zu den Geschichten gedreht.

Stephen C. Lundin
Harry Paul und John Christensen



Ein ungewöhnliches
Motivationsbuch

Vorwort von Ken Blanchard

*Aus dem Amerikanischen
von Stefanie Hutter*

GOLDMANN

Die Ratschläge in diesem Buch wurden vom Autor und vom Verlag sorgfältig erwogen und geprüft, dennoch kann eine Garantie nicht übernommen werden. Eine Haftung des Autors bzw. des Verlags und seiner Beauftragten für Personen-, Sach- und Vermögensschäden ist ausgeschlossen.

Sollte diese Publikation Links auf Webseiten Dritter enthalten, so übernehmen wir für deren Inhalte keine Haftung, da wir uns diese nicht zu eigen machen, sondern lediglich auf deren Stand zum Zeitpunkt der Erstveröffentlichung verweisen.

Dieses Buch ist bereits unter der Nummer 16375
im Goldmann Verlag erschienen.



Penguin Random House Verlagsgruppe FSC® N001967

12. Auflage

Deutsche Erstausgabe Dezember 2015

© 2015 Wilhelm Goldmann Verlag, München,
in der Penguin Random House Verlagsgruppe GmbH,
Neumarkter Str. 28, 81673 München

© 2000 Stephen C. Lundin, Harry Paul, John Christensen
Originalverlag: Hyperion, a division of Hachette Book Group, Inc.
Originaltitel: FISH! A Proven Way to Boost Morale and Improve Results

Umschlaggestaltung: Uno Werbeagentur, München,
unter Verwendung eines Entwurfs von Charthouse Learning

Redaktion: Vera Serafin

AB · IH

Satz: Uhl + Massopust, Aalen

Druck und Bindung: GGP Media GmbH, Pößneck

Printed in Germany

ISBN 978-3-442-17591-8

www.goldmann-verlag.de



Ein Update der Autoren

Die FISH!-Philosophie hat bereits Millionen Menschen in unterschiedlichsten Einrichtungen und Unternehmen weltweit – ob Betrieb, Schule oder Krankenhaus – zu herausragenden Leistungen, gestärktem Vertrauen und Teamarbeit sowie mehr Energie und Leidenschaft für ihre Arbeit verholfen.

Das Wunderbare an der FISH!-Philosophie ist, dass man sie auf *sämtliche* Lebensbereiche anwenden kann. Sie hilft Ihnen, mehr Sensibilität für die Auswirkungen Ihrer Entscheidungen auf andere zu entwickeln, und sorgt dafür, dass alle Beteiligten die gleiche – positive – Sprache sprechen.

Eine Philosophie wird erst real, wenn sie gelebt wird. Dank für den Erfolg der FISH!-Philosophie gebührt all jenen Menschen, die sie in einer Art und Weise angewendet haben, die wir uns nie hätten vorstellen können. Ihre Geschichten waren uns Lehre und Inspiration zugleich. So haben wir einige



FISH!

davon in dieses Buch aufgenommen, um Ihnen einen Einblick in die erstaunlichen Möglichkeiten zu bieten, die FISH!-Philosophie zu leben.

Als Autoren sind wir den Millionen Menschen, die *FISH!* schon gelesen und umgesetzt haben, zu tiefst dankbar. Ihnen widmen wir dieses Buch.

Steve, Harry und John



Vorwort

von Ken Blanchard, Ph. D.

Was Sie in Händen halten, ist ein klassischer Fall von Arbeit, die Leidenschaft wurde. Seit der ersten Auflage im Jahr 2000 verkaufte sich *FISH!* mehr als fünf Millionen Mal in 35 verschiedenen Sprachen und wurde so zu einem der erfolgreichsten Wirtschaftsbücher aller Zeiten. Es ist leicht zu sehen, warum. Mit faszinierenden Geschichten, zeitlosen Ratschlägen, einem unkomplizierten Ansatz und mitreißendem Enthusiasmus begegnet die *FISH!*-Philosophie auf ideale Weise den Bedürfnissen unserer Zeit.

Die Geschichte im Mittelpunkt von *FISH!* – eine Frau verändert ihre Einstellung zur Arbeit und verwandelt ihren tristen Arbeitsplatz in einen Ort voller Energie und Freude – geht auf einen umwerfenden Film zurück, den John Christensen über die Fischverkäufer des weltberühmten Pike-Place-Fischmarktes in Seattle produzierte. Tag für Tag versetzen



FISH!

diese Fischverkäufer ihre Kunden mit ihrer außergewöhnlichen Freundlichkeit und ihrem heiteren Auftreten in Erstaunen. Diese besondere Kundenbetreuung ließ den Pike-Place-Fischmarkt in die Liga der erfolgreichsten Verkaufsflächen Amerikas vorrücken.

Wir verbringen heute etwa 75 Prozent unserer Zeit mit arbeitsbezogenen Aktivitäten – wir machen uns für die Arbeit fertig, pendeln zwischen Zuhause und Arbeitsplatz hin und her, arbeiten, denken über die Arbeit nach und entspannen uns von der Arbeit. Wenn wir so viel Zeit für diesen Teil unseres Lebens verwenden, sollten wir ihn genießen und uns davon beleben lassen. Leider sehnen nur allzu viele Menschen schon montags den Freitag herbei und arbeiten lediglich, um andere Bedürfnisse zu decken.

Dieses zeitlose Buch lässt keinen Zweifel daran, dass der Einsatz für Kunden und Kollegen, die Entscheidung für die Freude daran, Menschen froh zu machen, letztendlich der Weg zu Glück, Sinn und Erfüllung ist. Die FISH!-Philosophie bewährt sich gleichermaßen für große wie für kleine Einrichtungen, für den öffentlichen wie für den privaten Sektor. Sie bietet Ihnen Werkzeuge, um sowohl zuhause als auch am Arbeitsplatz mehr Lebendigkeit zu erfahren.



FISH!

In diesem Buch geht es um weitaus mehr als um den Verkauf von Fisch, es erzählt eine Liebesgeschichte. Teilen Sie es mit den Menschen an Ihrem Arbeitsplatz. Üben Sie die dargestellten vier Methoden. Lassen Sie sich überraschen, was passiert, wenn Sie die Leidenschaft, Energie und Begeisterung nutzen, die in jedem Einzelnen von uns ruhen.



Lieben, was man tut

Heute ist es angesagt, sich auf keinen Fall mit weniger zufriedenzugeben als mit dem Beruf, den man liebt. Gedichte schreiben, die Welt umsegeln, malen – tun, was Spaß macht, das Geld kommt dann wie von selbst. Wir sagen uns, das Leben sei zu kurz, um unsere Arbeitszeit mit einer Tätigkeit zu verbringen, die nicht unserer Idealvorstellung ent-



FISH!

spricht, und suchen unermüdlich nach dem perfekten Arbeitsplatz. Dabei laufen wir jedoch Gefahr, dass diese Fixierung auf die ideale Betätigung den Blick auf die Zukunft richtet, während wir das Leben im Hier und Jetzt verpassen.

Dennoch hält uns oft vieles davon ab, ausschließlich dem idealen Job hinterherzujagen. Viele von uns tragen enorme Verpflichtungen gegenüber ihrer Familie oder aufgrund ihres Lebensstils. Andere haben ihre wahre Berufung noch nicht gefunden. Manche stehen so unter Stress, dass keine Zeit oder Energie bleibt, um sich beruflich zu verändern.

FISH! ist eine Parabel, eine erfundene Geschichte über die Suche nach jener tiefen Quelle der Energie, Kreativität und Leidenschaft, die jeder von uns in sich trägt – eine Suche, die erfolgreich ist, sobald wir lernen zu lieben, was wir tun, auch wenn wir zu diesem Zeitpunkt nicht genau das tun, was wir lieben.

FISH!





Ein Montagmorgen in Seattle

Es war ein nasskalter, trüber, trostloser Montag in Seattle, drinnen wie draußen. Das Beste, was die Wettervorhersage zu bieten vermochte, war ein mögliches Aufreißen der Wolkendecke um die Mittagszeit. An Tagen wie diesem vermisste Mary Jane Ramirez Südkalifornien.

Was für eine Achterbahn, dachte sie, als sie die Gedanken an die vergangenen drei Jahre vorüberziehen ließ. Dan, ihr Ehemann, hatte ein tolles Angebot





FISH!

von Microrule erhalten, und sie war überzeugt gewesen, dass auch sie einen Job finden würde, sobald sie umgezogen waren. In nur vier Wochen hatten sie gekündigt, gepackt, waren umgezogen und hatten sogar eine wunderbare Betreuung für ihre kleinen Kinder, Brad und Stacy, gefunden. Der Immobilienmarkt in Los Angeles schien gerade auf ihr Haus gewartet zu haben, denn es war sofort verkauft. Wie erwartet hatte Mary Jane rasch eine Führungsposition im operativen Bereich von First Guarantee Financial inne, einem der größten Finanzinstitute Seattles.

Dan liebte seinen Job bei Microrule. Wenn er abends heimkam, war er voller Energie und mochte gar nicht aufhören zu erzählen, was für ein großartiges Unternehmen Microrule war, an welch fortschrittlichen Projekten sie arbeiteten. Dan und Mary Jane brachten oft die Kinder zu Bett und redeten dann noch bis in die Nacht hinein. So begeistert Dan auch von seinem neuen Arbeitgeber war, er interessierte sich stets in gleichem Maß für Mary Janes Tag, wollte etwas über ihre neuen Kollegen und über die Herausforderungen hören, mit denen sie Tag für Tag konfrontiert war. Jeder Beobachter hätte sofort sehen können, dass sie beste Freunde waren. Ihre



FISH!

Persönlichkeiten erstrahlten in Gegenwart des anderen.

Sie planten ihren Umzug nach Seattle mit großer Sorgfalt, sorgten für alle Eventualitäten vor – mit einer Ausnahme. Ein Jahr nach ihrem Umzug nach Seattle wurde Dan mit einem geplatzten Aneurysma – »eine genetische Eigenart«, wie es hieß – ins Krankenhaus eingeliefert und verstarb dort an inneren Blutungen, ohne noch einmal das Bewusstsein zu erlangen. Es gab weder eine Vorwarnung noch Zeit für einen Abschied.

Das lag nun genau zwei Jahre zurück. Nicht einmal ein Jahr haben wir gemeinsam in Seattle verbracht.

Mary Jane hielt einen Moment inne, so viele Erinnerungen wurden in ihr wach, die Gefühle drohten, sie zu überwältigen. Sie ermahnte sich. *Dies ist nicht der Zeitpunkt, über mein Privatleben nachzudenken. Noch nicht einmal der halbe Arbeitstag ist geschafft, und ich bin mit Arbeit eingedeckt.*



First Guarantee Financial

Während ihrer drei Jahre bei First Guarantee hatte sich Mary Jane den Ruf einer »Macherin« erarbeitet. Sie war nicht die Erste im Büro und auch nicht die Letzte, die ging, aber sie arbeitete überaus produktiv und effizient.

Sie war auch eine angenehme Vorgesetzte. Sie hörte sich die Anliegen und Vorschläge ihrer Mitarbeiter immer aufmerksam an, man mochte und respektierte sie dafür. Es kam durchaus vor, dass sie für jemanden einsprang, der ein krankes Kind oder einen wichtigen Termin hatte. Und als operativer Manager führte sie ihr Ressort in der Produktion an. Sie tat dies auf eine unbeschwerte Art, setzte niemanden unter Druck. Ihre Untergebenen und Kollegen arbeiteten gerne mit ihr und für sie. Mary Janes Abteilung erwarb den Ruf eines Teams, auf das man sich verlassen konnte.

In scharfem Kontrast dazu stand eine große operative Abteilung in der dritten Etage, die aus ganz anderen Gründen häufig Gegenstand zahlreicher Diskussionen war. Wörter wie *desinteressiert*, *An-*