

SO MACHT'S DER NACHBAR – GINKGO IN AMRISWIL/CH

# Wertschätzung für die Mitarbeiter

Monika Laib, Inhaberin des Geschäfts Ginkgo in Amriswil in der Schweiz, hat eine eigene Philosophie. So wie ihr Handwerk durch Respekt vor der Natur geprägt ist, so begegnet sie auch ihren Mitarbeitern mit viel Achtsamkeit. Wenn es um Fragen der Motivation geht, steht für sie die Freude im Mittelpunkt.

Text und Fotos: Carmen Hocker, Winterthur ([www.stilbluete.ch](http://www.stilbluete.ch))

Was für eine Energie ist hier im Raum zu spüren!“, denkt sich Monika Laib, als sie morgens ihr Blumengeschäft betritt. Ihre Floristin Ramona Schönbeck ist gerade von einer zweitägigen Weiterbildung bei Gregor Lersch zurück. Bei der morgendlichen Pause sind ihre Kolleginnen schon ganz neugierig darauf, was sie erlebt hat. Ramona sprudelt auch gleich heraus, was sie besonders beeindruckt hat. Doch bei dieser Kurzinformation wird es nicht bleiben. Jede Ginkgo-Mitarbeiterin, die eine Weiterbildung absolviert, gibt ihr Wissen weiter. Man vereinbart einen Termin nach Arbeitsschluss, an dem die Kolleginnen die neu erworbenen Techniken lernen. Alle sollen profitieren und sich weiterentwickeln können.

Monika Laib liegt die Weiterbildung ihrer Mitarbeiter am Herzen. Sie ist überzeugt, dass die geringe Fluktuation auch darauf zurückzuführen ist. Momentan absolviert ihre Stellvertreterin Luzia Blessner ihre Meisterausbildung bei Franz-Josef Wein. Auf diese Weise kommen Anregungen von außen und die Jüngeren sehen, welche Möglichkeiten sich auftun, wenn sie sich engagieren. Ginkgo übernimmt die Kurskosten, nur bei der Meisterausbildung werden die Kosten geteilt, sonst sei das selbstverständlich. Die Mitarbeiterin soll

wirklich den Wunsch haben, sich weiterzubilden und dafür auch etwas investieren. Damit aber nicht alle Ferien und Überzeiten in die Meisterausbildung fließen, erhält die Floristin zwei zusätzliche Ferienwochen pro Jahr.

## Millenials – die Feedback-Generation

Bei Ginkgo dürfen alle Mitarbeiter an Weiterbildungen teilnehmen, auch die Lernenden. Sie gehören zur Generation der „Millenials“, zu deutsch etwa „die Jahrtausender“. Zu ihnen zählen jene, die nach 1980 geboren wurden und jetzt Mitte bis Ende zwanzig sind. Sie sind in einem Umfeld von Internet und mobiler Kommunikation aufgewachsen. Monika Laib stellt fest, dass diese Mitarbeiter viel mehr Echo suchen als ältere. Mit allen Mitarbeitern finden pro Jahr zwei bis drei Gespräche statt. Gespräche, die Aufwind geben.

Monika Laib hat die Erfahrung gemacht, dass Mitarbeitergespräche dem Team Orientierung und Sicherheit geben. Man erfährt, was man gut macht und woran man noch arbeiten muss. Am Anfang ihrer Selbstständigkeit hat Monika Laib Mitarbeitergespräche aus dem Bauch heraus geführt. Das war eine emotionale, zum Teil belastende Angelegenheit. Seit ihrem

Kommunikations-Kurs bei Valentin Frischknecht kann sie ihre Mitarbeiter mit mehr Abstand beurteilen. Seine Wegleitung umfasst drei Fragen: Wie nehme ich dich wahr? Wie wirkst du auf Kunden und Kollegen? Was für einen Wunsch habe ich an dich? Zielsetzungen werden schriftlich festgelegt und nach drei Monaten nochmals gemeinsam betrachtet.

## Schritt für Schritt zur Eigenverantwortung

Respekt und Kommunikation sind für Monika Laib Voraussetzung für Vertrauen. Als Mutter von drei Kindern im Alter von 10 bis 16 Jahren ist sie nur drei Tage pro Woche im Laden anwesend. Im Geschäft will sie dann darüber informiert werden, was in ihrer Abwesenheit passiert ist. Für neue Mitarbeiter ist es manchmal schwierig zu unterscheiden, welche Informationen kommuniziert werden müssen und welche banal sind. Aber nach und nach wachsen sie hinein.

Kommt eine Schnupperpraktikantin, ist es für die Auszubildende im ersten Jahr selbstverständlich, sie unter ihre Fittiche zu nehmen. Jeder wird einbezogen, ähnlich wie in einer Familie, in der sich die größeren Kinder um die kleineren kümmern. Ein Muster, das auf Eigenverant-



Monika Laib (vorne) mit ihren Mitarbeiterinnen Manuela Popp, Rebecca Näf, Janine Schneider und Ramona Schönbeck (v.l.n.r.; nicht auf dem Foto: Luzia Blessner und Petra Stutz).

Die Philosophie von Ginkgo besagt, dass alles bewusst getan werden soll, in Ruhe und Konzentration. Daraus ergibt sich die Sicht auf das Wesentliche. Obwohl jeder Mitarbeiter seine eigene Handschrift pflegt, wirkt alles sehr harmonisch. Monika Laib führt dies darauf zurück, dass alle nach strengen handwerklichen Grundregeln arbeiten. Weitere Elemente der Ginkgo-eigenen Sprache sind die Verwendung natürlicher Materialien und die subtilen Farbzusammenstellungen – Feinheiten, die man als Kunde beim Betreten des Ladens spürt.





„Wenn wir unser Handwerk nicht auf Top-Niveau halten, braucht es uns nicht. Es gibt viele Menschen, die gestalten können. Die Technik macht den Unterschied“, sagt Monika Laib. Lernende üben so lange, bis sie die Techniken verinnerlicht und ein Gefühl für ausgeglichene Proportionen haben.



wortung basiert. „Das bedarf natürlich Menschen, die sich selbst spüren, die wissen, wo sie im Team ihren Platz haben, die Selbstvertrauen haben“, betont Monika Laib. Verantwortung tragen und Freiheiten haben, betrachtet sie als Motivation. Jeder Mitarbeiter führt zum Beispiel eine Liste mit Überzeit- und Ferientagen. Von Zeit zu Zeit sitzt man zusammen, um die Wünsche abzustimmen. Nur wenige Mitarbeiter überschreiten die Linie; vielmehr ist es so, dass eher der Mitarbeiter als der Chef zu kurz kommt.

### Geld ist ein schlechter und kurzfristiger Motivator

„Sobald ich wegen der Kasse hierher komme, höre ich auf“, sagt Monika Laib zu ihren Floristinnen. Ihre Motivation ist die Freude am Handwerk und am Umgang mit Menschen. Natürlich muss Ginkgo wirtschaftlich arbeiten, aber Schlüssel zur Motivation ist, dass die Floristinnen ihre Kunden auf einer emotionalen Ebene abholen – aus dem positiven Feedback der Kunden schöpfen die Mitarbeiter Energie und Freude.

Eine Umsatzbeteiligung käme für Monika Laib nicht infrage. Es sei kaum möglich, eine gerechte Formel zu finden, da erfahrene Mitarbeiter immer besser abschneiden würden. Sie möchte Wertschätzung

auf andere Weise zum Ausdruck bringen, zum Beispiel durch persönliche Geschenke zum Geburtstag und zu Weihnachten. Es kommt auch vor, dass sie einer Auszubildenden spontan Geld für ein Fachbuch gibt, das diese sich sonst nicht leisten würde oder könnte.

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die Verpflegung. Wenn in der Adventszeit viel Arbeit ansteht, setzt Monika Laib bewusst ein Zeichen. Ihr Mann oder sie selbst kochen dann für alle Mitarbeiter, gegessen wird gemeinsam. Diese Geste schätzen die Floristinnen besonders. Arbeitet Monika Laib am Samstag, bringt sie einen Zopf mit. Damit zeigt sie ihren Mitarbeitern: „Mir ist bewusst, dass Ihr an einem Tag arbeitet, an dem andere frei haben.“

### Verantwortung abgeben

Maja Häberlin, eine ehemalige Auszubildende von Monika Laib, ist nach einem Auslandsaufenthalt und mehreren Jahren in einem Geschäft in Zürich zu Ginkgo zurückgekehrt. Sie leitet die Filiale in St. Gallen und darf selbstständig entscheiden. Für Monika Laib ist das selbstverständlich, wenn jemand führt und Verantwortung trägt. „Wenn jemand etwas gut macht, warum sollte ich ihm dann misstrauen?“ Diese Einstellung teilt sie mit dem amerikanischen Autor Daniel H. Pink, der in

seinem Buch „Drive: was Sie wirklich motiviert“ bisherige Überzeugungen infrage stellt. Weder Geld noch Prestige seien motivationsfördernd, sondern die Elemente Selbstbestimmung, Perfektionierung und Sinnerfüllung. Menschliches Bedürfnis sei es, das eigene Leben selbst zu bestimmen, zu lernen, Neues zu erschaffen und damit die Lebensqualität und das -umfeld zu verbessern. Floristen tun dies jeden Tag, indem sie ihren Kunden ein Stück Lebensfreude schenken. ■



### Engagement im Verband

„Ginkgo“ wurde 1999 von Monika und Urs Laib gegründet. Im Geschäft in Amriswil arbeiten sieben Floristinnen, in St. Gallen zwei. Neben Schnittblumen und Pflanzen werden Accessoires und Gartenmöbel sowie die Gestaltung von Terrassen und Gärten angeboten. Seit Kurzem ist Monika Laib neue Präsidentin der Ostschweizer Floristen. Ihr Ziel: Das Berufsbild der Floristen aufwerten. Ihr Anliegen: Den beruflichen Nachwuchs gut ausbilden und gerecht und mit Respekt behandeln.