



Meetings met impact

En de vice president van LEGO stond kalm op...

In een interview met Per Kristiansen, co-creator van LEGO Serious Play in Kopenhagen, deelde hij met mij een vergadering die hem nog altijd bij stond. Het was de vergadering van 11 september 2001 (wat later de geschiedenis is ingegaan als '9/11') in de boardroom van het hoofdkantoor van LEGO in Billund, Denemarken. Daar gebeurde twee bijzondere dingen bijna tegelijkertijd. Per en de rest van de board zaten nog bij te komen van het bericht over de aanslag op de Twin Towers in New York, wetende dat hun collega's van LEGO USA daar zo'n twee blokken verder zaten, en Per besepte dat hij daar over een dag of tien ook zou zitten...

Tekst Rob de Haas, Ongewoon Goed Vergaderen

Samen met de andere leden van de board zaten ze in een wat bizarre, onwerkelijke 9/11- roes, toen een projectteam van interne en externe mensen een nieuw icoon voor LEGO aan de board presenteerde: een zittende kat. Na de presentatie bleef het misschien maar een minuutje stil, alvorens de vice-president rustig opstond en brieft: "Deze zittende kat kan nooit ons bedrijf voorstellen, daar het volledig niet in lijn is met het DNA van ons bedrijf. Al ons LEGO-materiaal staat voor actie en zal dat altijd blijven doen." Met deze gedenkwaardige woorden op die bijzondere vergadering van 9/11 herijkte de vice-president, aldus Per, voor altijd het merk waar LEGO voor staat en voor altijd zal blijven staan.

MEETINGS DIE JE PERSOONLIJK RAKEN

Zo'n vice-president van LEGO die dan gewoon opstaat en vanuit zijn hart zijn team toespreekt; dat maakt dan kennelijk een hele bijzondere indruk. "De belangrijkste meetings in mijn leven", zo begint Laila Pawlak, mede-oprichtster van Singularity University Kopenhagen, "zijn vooral die meetings die een transformerend effect hebben voor het hele team. Ze voelen letterlijk als een enorme acceleratie, nog heel lang resonierend. Zo herinner ik mij een bijzondere bijeenkomst met onze kerngroep waarbij wij met behulp van LEGO Serious Play individueel en samen op zo'n bijzonder persoonlijke wijze onze betrokkenheid met de strategische keuzes deelden: kwetsbaar, gepassioneerd en vol vertrouwen!"

UITZONDERLIJK GEDRAG

Op de 'Happiness at work' conferentie van 18-19 mei 2017 in Kopenhagen deelde manager Michael Lindgaard

Hedemann een voor hem onvergetelijke bijeenkomst bij zijn bedrijf: "In 1992 de Middelfart Sparekasse zat voor het eerst in haar rijke historie in zwaar weer. Voor het eerst werd verlies geleden, en er heerste veel onrust en spanning in het bedrijf. Veel mensen waren bang om hun baan te verliezen. De toenmalige president nam het besluit om iedereen in de eerste week van april dat jaar toe te spreken en zijn visie op de zaak te geven. Nadat hij op die bewuste bijeenkomst was aangekondigd, stapte hij naar voren en bleef ten overstaan van al zijn medewerkers zeven minuten zwijgen... De spanning was te snijden, je kon een speld op de grond horen vallen. En het werd muis- en muisstil. De president van de bank stapte rustig het podium op en liet een stilte vallen van maar liefst zeven minuten, zeven onvergetelijke minuten, om vervolgens het woord te nemen voor een - wat later bleek - historische toespraak:

"Beste mensen, het is tijd voor verandering. Echte verandering. We hoeven helemaal niet naar buiten te kijken om nieuwe mensen aan te nemen. U, dames en heren, bent ons grote voordeel in de concurrentiestrijd. Het moment van de waarheid, is het moment waarop u in persoonlijk contact bent met de klant. Dat is het moment waarop wij voor de klant het verschil zullen gaan maken. Ik zorg er persoonlijk voor dat binnen 24 uur alle regels en afspraken worden afgeschaft. U en ik moeten samen nieuwe afspraken maken die dat moment van de waarheid volledig ondersteunen. Er is niets anders wat we hoeven te doen."

Sindsdien worden voorstellen voor nieuwe afspraken en regels binnen deze bank altijd door een delegatie van alle afdelingen beoordeeld op 'in hoeverre zij bijdragen aan onze momenten van waarheid', en na die zware periode heeft de bank slechts een kwartaal verlies gedraaid; het kwartaal na 9/11. Momenten van oprechte, authentieke betrokkenheid vormen het onzichtbare weefsel voor onderlinge verbinding en het gevoel van 'erbij horen', de sleutel voor duurzaam succes.