

■ Blom Relatiedag

# Een emotionele roller coaster

*Het neogotische interieur van de Orangerie in Den Bosch was aan het eind van de Blom Relatiedag fel verlicht. Bij de 300 aanwezigen was namelijk ‘het lampje’ aan gegaan. Ze waren gedurende de dag getraakteerd op een emotionele roller coaster die de weg naar World Class Performance symboliseerde. Onder het motto ‘... en de kunst van het verbeteren’ passeerde men euforie, frustratie, twijfel, overtuiging, bevestiging en succes, alvorens te komen tot het antwoord op de vraag: “... en wat is uw geheim”. “Als jouw lampje aan is,” stelde slotspreker Peter Dalmeijer, “dan kunt je ook andersmans lampje aan krijgen!” Met de energie die toen vrij kwam hadden we de binnenstad van Den Bosch maandenlang kunnen verlichten.*

Voordat de bezoekers op dit hoogtepunt waren beland, werden ze echter meegenomen door een emotionele mangel. Het begon allemaal heel positief. Een spetterend openingsfilmje herinnerde de aanwezigen aan het euforische moment dat ze kennis maakten met World Class Performance. Het gevoel van ‘Ja! Dit is het!’

## Frustratie

Het komische trio ‘The Groen Brothers’ wist de stemming echter flink te temperen door in een impro-theater te herinneren aan de frustratie die ontstaat als niet iedereen even enthousiast is als jij. Gastspreker Rita Hornman, directeur van Rabobank Sittard-Geleen, had deze frustratie aan den lijve ondervonden. Hornman had een droom; een professionele bank waar medewerkers met plezier werken en ten volle hun kwaliteiten kunnen benutten, en waar klanten blij en tevreden zijn. Maar dan moest er wel gebroken worden met vaste patronen en zogenaamde zekerheden. Uiteindelijk heeft de bankdirectrice meer dan haar droom gerealiseerd, maar dat ging niet zonder slag of stoot.

## Twijfel

Op het moment dat niet iedereen mee wil met je droom, ontstaat twijfel. Zie ik het verkeerd? Vertel ik het niet goed? Waarom begrijpt men mij niet? Vragen waar de Groen Brothers lekker mee aan de slag gingen. Hun tweede optreden was verre van twijfelachtig, maar vooral hun slotlied: ‘World Class is een illusie’ zorgde voor een wat verwarde stemming tijdens de lunch

## Overtuiging

Jan van Noord, TPM-manager bij Uni-



lever had de plezierige taak het publiek op te peppen. De afterlunchdip werkte hij weg met een potje Japans tellen, en hij hielp de gasten uit het emotionele dal door te laten zien dat jouw eigen overtuiging (ja, dit is wel de juiste weg) ook anderen kan overtuigen. “Als je je verplaatst naar een andere positie kijk je ook anders tegen zaken aan. Het gaat erom dat je bereid bent je te verplaatsen in de positie van een ander. Luisteren is daarbij echt belangrijk! Leer van de ervaringen van anderen. De juiste verandering ontstaat door iets waarin je zelf gelooft!”

## Bevestiging

Jaarlijks hoogtepunt: ‘de verkiezing van het verbeterteam van het jaar’ fungeerde ditmaal als bevestiging van de woorden van Van Noord. De drie finalisten waren het levende bewijs dat World Class Performance wel degelijk tot de werkvloer kan doordringen. Dit jaar streeden een team van zuivelbedrijf FrieslandFoods en twee teams van champignonverwerker Lutecé om de titel. Alle drie de presenta-

tie waren perfect verzorgd. Het enthousiasme en de trots spatten van het podium af. Aan de aanwezigen de niet eenvoudige taak om een keuze te maken. Onder toezien oog van niemand minder dan de Goedheiligman (het was immers dichtbij 5 december) werden de stemmen geteld. Met een minimaal verschil kwam uiteindelijk Team AMR12 van FrieslandFoods als winnaar uit de bus en zij mogen zich ‘Superteam van het jaar 2008’ noemen.

## Lampje aan

Toen bleef er nog een prangende vraag over: ‘... en de kunst van het verbeteren, maar wat is nou uw geheim?’ Het antwoord kwam van Peter Dalmeijer, NLP-trainer bij Vidarte: “Als je gelooft in wat je doet, heb je er ook plezier in. En als je plezier hebt, ben je beter in wat je doet. Dalmeijer laat zien waar hij voor staat en waar hij voor gaat. “Mijn lamp is aan”, zegt hij. “En alleen als jouw lamp aan is, kun je ook bij anderen het licht laten branden!” ■