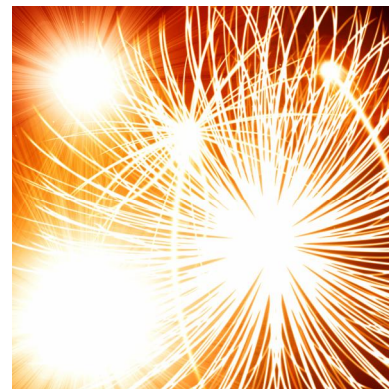




## Een nieuw jaar een nieuwe norm?

Een nieuw jaar! Dus vooruitkijken naar wat komt maar ook omzien naar het afgelopen jaar. In het bedrijfsleven zal het gehele kalenderjaar worden geëvalueerd en in de sportwereld zal het seizoen worden besproken. Het is interessant om te weten te komen of de voorgenomen doelen ook behaald zijn. Wellicht zijn deze overtroffen of is er teleurstelling omdat het toch niet gegaan is zoals van te voren had verwacht.



Om te leren van het vorige jaar en daarmee beter te presteren in het huidige jaar, worden de gemaakte afspraken tegen het licht gehouden. Het is verstandig om daarbij te achterhalen welke waarden en normen je in het bedrijf of team hebt. Met waarden wordt dan bedoeld die zaken die je als organisatie of team echt belangrijk vindt. Vanuit deze waarden heb je normen afgesproken, oftewel gedragsafspraken. Wanneer je in staat bent om de norm te verhogen in lijn met dat wat je belangrijk vindt dan boek je ook vooruitgang.

Wanneer je inspiratie nodig hebt om de norm te verhogen, kan ik een tweetal (Engelstalige) boeken aanraden. Voor het bedrijfsleven raad ik aan om het boek 'The New Gold Standard' te lezen. Dit boek gaat over de hotelketen Ritz-Carlton. In dit boek worden de geheimen onthuld van deze organisatie hoe zij voortdurend in staat zijn om de norm te overtreffen die de klant verwacht. Vanuit de gedachte "Ladies en Gentlemen are serving Ladies and Gentlemen" en via een vijftal leiderschapsprincipes zijn zij in staat om hun medewerkers dusdanig te enthousiasmeren dat de klanten voortdurend een "wow-experience" beleven. Met als resultaat dat klanten een onvergetelijke ervaring beleven. Via zeer veel voorbeelden krijg je een aardig inzicht in het voortdurend verbeteren van de norm.

Het andere boek is vanuit de sportwereld beschreven en heeft bijna dezelfde titel. Het boek 'The Gold Standard' gaat over het Amerikaanse basketbalteam tijdens de Olympische spelen van 2008 in Beijing. In 1992 zette het Dreamteam een nieuwe norm ten aanzien van internationaal basketbal. Maar tijdens WK 2002 (6<sup>e</sup> plaats), Olympische Spelen 2004 (3<sup>e</sup> plaats) en WK 2006 (3<sup>e</sup> plaats) werden de Amerikanen ingehaald door landen als Griekenland, Spanje en Litouwen. Het boek beschrijft op een mooie manier hoe coach Mike Krzyzewski omgaat met NBA-supersterren. Zij hadden maar 1 opdracht: 'bring back the gold!'

In beide boeken wordt meerdere malen omschreven hoe de norm van communicatie elke keer weer verhoogd wordt waardoor samenwerken steeds op een hoger niveau plaats vindt. Teamleden vinden het steeds logischer om energie te steken in en moeite te doen om de norm van omgang met elkaar te verhogen. Ook wordt duidelijk hoe belangrijk de



rol van elk teamlid is. Zo zorgde LeBron James voortdurend voor energie in het team, bewaakte Kobe Bryant de kwaliteit door juist het defensieve werk voortdurend te bewaken (terwijl het een van de beste aanvallers is) en zorgde de ervaring van Jason Kidd ervoor dat er geen energie verloren ging in de kleine ergernissen. Deze impliciete normen werden omgezet naar expliciete normen met als gevolg dat het team het maximale uit zich zelf wist te halen.

Ik hoop dat je jezelf de tijd gunt om nog terug te kijken naar 2012, om vervolgens de dappere stap te zetten om voor 2013 de norm te verhogen.

Succes in dit (sportieve) jaar!