

The Dedicated House of People and Communication Practices to create Impact

Recipes, stories, unsolicited advice

Square Circle's Nieuwsbrief

JULI 2022

In dit nummer:

- [De Ferrero crisis – wat leren we hieruit?](#)
- [Een Feedback cultuur ontwikkelen](#)
- [Doorgroeien van collega naar leidinggevende](#)

DE FERRERO CRISIS WAT LEREN WE HIERUIT? EN HOE REAGEERDE BARRY CALLEBAUT?



Een crisis is altijd de ultieme test om de ware ziel van een bedrijf bloot te leggen.

Salmonellabesmettingen komen veelvuldig voor in België maar de meerderheid haalt nooit het nieuws. Heel af en toe komt er een bericht in de krant om een terugroep actie aan te kondigen. Niet zo bij Ferrero.

De kern van crisis-communicatie: WAARDEN!

De belangrijkste component van elke crisis-communicatie bestaat er in om de attitude van het bedrijf te tonen tegenover een **maatschappelijke waarde** die door de crisis in het gedrang komt. In dit geval, de gezondheid van de consumenten en meer bepaald van de kinderen die het slachtoffer zijn geweest van de besmetting door Salmonella.

In onze [crisis masterclass](#) en [media training](#) leren wij onze klanten om hun communicatie vanaf de eerste minuut op deze waarden te richten.

Veiligheid en **gezondheid** zijn algemene waarden die voor alle menselijke activiteiten gelden. De bescherming van **families** als hoeksteen van de maatschappij staat eveneens aan de top evenals **ethisch handelen** en de **bescherming van het milieu**. Deze waarden zijn als het ware universeel.

Verdere waarden zijn het recht van de **consumenten** op correcte informatie over producten en diensten. Ook de **bescherming van de zwakkeren** en het **recht op werk** maken deel uit van de reeks. Dit is bijvoorbeeld heel actueel binnen het immigratiethema. **Kwaliteit van leven** is de laatste jaren sterk toegenomen als waarde. Onder meer het zoeken naar evenwicht tussen het privé- en professioneel leven. Ook **cultuur** is een waarde, en dan specifiek de lokale cultuur. Plaatselijke normen en gewoontes die bepalend zijn voor de manier waarop gemeenschappen met elkaar omgaan.

De wet van Murphy

Een paar weken na Ferrero sloeg de salmonella crisis ook bij chocoladeproducent Barry Callebaut toe. Het bedrijf reageerde kordaat, en liet met een duidelijke communicatie geen twijfel over haar aanpak om de consument te beschermen.

Een bedrijf kan positief uit een crisis komen indien zij om deze maatschappelijke waarden geeft en er ook naar handelt. In het geval van Ferrero hebben wij alleen maar het oorverdovend lawaai van stilte gehoord. De perfecte storm die vermeden had kunnen worden.

EEN FEEDBACK CULTUUR ONTWIKKELEN: VAN WOORDEN NAAR DADEN

Hoe zou onze wereld eruitzien als feedback niet bestond?

De deelnemers aan de inspiratiesessies die wij voor Equans op punt stelden zijn er duidelijk over: we zouden allemaal nog in het stenen tijdperk leven.

En als we het eens zijn over dit feit, hoe kunnen we dan een echte feedbackcultuur tot stand brengen in een multi-technisch servicebedrijf, actief onder meer in koeling, brandbeveiliging, facility management, digitale technologie, elektrische toepassingen, mechanica, robotica...?

Door eerst en vooral de teamleiders bewust te maken, zo'n 250 mensen in totaal. In sessies van 40 mensen, verdeeld in groepen van 6. Om hen te laten discussiëren, reageren en nadenken over feedback in hun dagelijks leven. Door specifieke vragen te beantwoorden over de voordelen en de moeilijkheden bij het ontwikkelen van een feedback cultuur, maar ook over concrete manieren om die cultuur in de dagelijkse werkrelaties te in te bouwen en in stand te houden.

De sessies werden geleid door Square Circle in co-creatie met het Equans HR team. Het resultaat? Een echte toe-eigening van het thema door de deelnemers. Met concrete ideeën om deze feedback in praktijk te brengen. En meer geavanceerde training voor iedereen die het nodig zou hebben.



HOE KAN DIT PROCES U INSPIREREN?

- Door uw leidinggevenden in groep te laten nadenken en werken rond feedback creëert u meteen interesse en betrokkenheid voor het thema. De discussies worden als waardevol en verhelderend ervaren.
- Groepswerk over de vraag hoe de wereld er uit zou zien zonder feedback leidt heel vaak tot de conclusie: chaos, onmogelijkheid om zich verder te ontwikkelen, stilstand, wat meteen naar het bedrijf wordt geprojecteerd.
- Een beslissende stap is om gezamenlijk na te denken hoe feedback op een pragmatische manier in het dagdagelijkse leven ingebed kan worden. Van Woord naar Daad dus!
- Hou rekening met de wet van de Entropie: een éénmalig initiatief om een feedback cultuur te creëren schiet zijn doel voorbij. Blijf hierin investeren en bouw stap voor stap verder.

[Lees onze blog over Entropie](#)

[Al onze cases](#)



Onze klant is een senior leader in een gerenommeerd Executive Search kantoor. Zij werkt reeds verschillende jaren in een Europees team met zeer ervaren collega's. Nu is haar gevraagd om de leiding van de Regio op zich te nemen en de business verder uit te bouwen. Ze wordt nu de manager van haar vroegere collega's.

Deze leader beseft heel goed dat een verandering van leiderschap voor het team enige onzekerheid met zich meebrengt. De teamleden kennen haar goed en de werkrelatie bestaat reeds, maar ze vragen zich toch af wat haar stijl als manager zal zijn. Hoe wil zij het team gaan leiden? Welke richting wil ze uit? Wat gaat er veranderen in het team en in de manier van werken?

Square Circle zet samen met deze klant een **"New Leader Assimilation"** workshop op.



DOORGROEIEN VAN COLLEGA NAAR LEIDINGGEVENDE – EEN SUCCESVOLLE START

NEW LEADER ASSIMILATION WORKSHOP

De workshop creëert de ruimte om de behoeften van het team en de behoeften van de nieuwe leider in een open dialoog te bespreken. Zo krijgen de nieuwe manager en haar team een platform aangereikt om elkaars werkstijlen en prioriteiten te leren kennen en kunnen eventuele bezorgdheden naar boven komen.

Tijdens deze sessie, waarbij het volledige team actief betrokken wordt, worden verwachtingen en voorkeuren verduidelijkt en wordt een sterke basis voor succes gecreëerd voor de nieuwe leidinggevende en het team.

Feedback na de workshop

*"It allowed me to take some distance and think about how I am affected by this leadership change and how I am going to act about it."
(teamlid)*

"Through the workshop we have set ourselves up for success the best we could I think. Now we need to make it happen." (Leader)

[Lees meer over de
New Leader
Assimilation Workshop](#)



**Het Square Circle team wenst u graag
een deugddoende vakantie toe!**

