

De Machtige Onmachtigen.

Een van de meer in het oog springende eigenschappen van een hiërarchische organisatie is dat de Lijnmanager meer te vertellen heeft dan de medewerker. Dat komt tot uiting in een aantal formeel vastgelegde bevoegdheden waar die Lijnmanager gebruik van kan maken, en de medewerker niet. Zoals de vergunning tot Het-Tekenen-Van-Een-Declaratie, de Ik-Ga-Jou-Nu-Beoordelen bevoegdheid, de Jij-Mag-Al-Dan-Niet-Vrij-Hebben-Vandaag autoriteit, maar vooral de macht om te zeggen Ik-Wil-Dat-Je-Dit-Doet of Ik-Wil-Dat-Je-Dit-Niet-Doet of Ik-Wil-Dat-Je-Het-Zo-En-Zo-Doet.



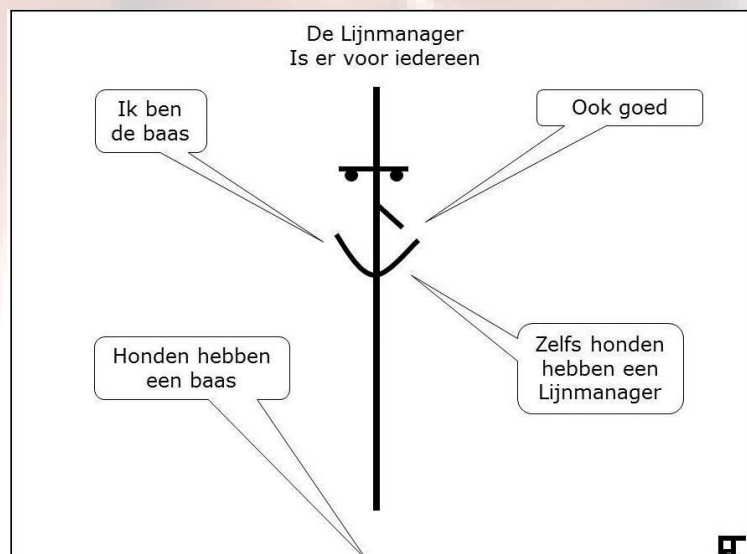
Die macht kan de medewerker enorm frustreren. Niet alleen omdat de Lijnmanager bewezen heeft dommer en minder ervaren te zijn dan de medewerker, maar ook en vooral omdat de te berde gebrachte argumenten waarom Het-Niet-Zo-En-Zo maar juist Helemaal-Anders zou moeten ter zijde geschoven, als niet relevant verklaard of volkomen genegeerd worden. De medewerker moet tegen zijn zin en professionaliteit in doen wat zijn Lijnmanager wil. Omdat deze De Macht heeft, en daarmee mag bepalen wat de medewerker moet doen.

Die macht kan de medewerker enorm frustreren. Niet alleen omdat de Lijnmanager bewezen heeft dommer en minder ervaren te zijn dan de medewerker, maar ook en vooral omdat de te berde gebrachte argumenten waarom Het-Niet-Zo-En-Zo maar juist Helemaal-Anders zou moeten ter zijde geschoven, als niet relevant verklaard of volkomen genegeerd worden. De medewerker moet tegen zijn zin en professionaliteit in doen wat zijn Lijnmanager wil. Omdat deze De Macht heeft, en daarmee mag bepalen wat de medewerker moet doen.

Geknakt, maar niet gebroken, gebruikt de medewerker het voor zijn Lijnmanager Onontkomelijke, om toch voor elkaar te krijgen dat de lijnmanager toegeeft en goedkeurt dat er gedaan moet worden wat de medewerker wil, om te laten gebeuren wat de Lijnmanager niet wil. En dat Onontkomelijke is Die Andere, Niet-Te-Negeren, Buiten-De-Hiërarchische-Structuur, Pas-Maar-Op-Want-Anders Hogere Macht.

Deze Hogere Macht kent vele verschijningsvormen:

- **De Klant:** ik (de medewerker) denk dat wat jij (de Lijnmanager) wil erg onverstandig is, want De Klant (de Hogere Macht) zal het hier zeker niet mee eens zijn en heel verdrietig en boos en gaan escaleren.
- **De Krant:** Ja maar als je dít doet, dan gaat dát fout, en dan komt het zeker in de Huis-Aan-Huis van volgende week, en dat wil je toch niet...?
- **De Lijnmanager van de Lijnmanager:** Dat kun jij wel willen, maar in het



directie overleg verslag van november 2006 staat toch echt dat de afgesproken beleidslijn geen afwijking tolereert.

- **De Ondernemingsraad:** HoHo, wat jij wilt is toch écht advies plichtig.
- **De Centrale Ondernemingsraad:** HoHo, dat onze Ondernemingsraad akkoord is wil nog niet zeggen... En tot die tijd... En ik heb gehoord dat **de vakbonden...** dus maak je borst maar nat.
- **De Allerhoogste:** Hoi, ik ben Jaap, de trainee. Een van jouw medewerkers heeft een mailtje gestuurd naar Willem Jan, je kent hem wel, de Voorzitter van De Raad van Bestuur, en nu heeft hij, Willem Jan, je kent hem wel, de Voorzitter van De Raad van Bestuur, mij gevraagd om samen met jouw medewerker een geheel nieuwe werkwijze uit te stippelen. Mocht je daar een probleem mee hebben kun je natuurlijk contact op nemen met Willem Jan, je kent hem wel, de Voorzitter van De Raad van Bestuur, want hij hecht heel erg aan het werken via De Lijn.
- **Control:** Goed idee, maar helaas is er geen budget voor. Wellicht volgend jaar...
- **De administratieve regels:** En bovendien; heb je al een code waar ik mijn uren op kan schrijven. Want zolang jij (de Lijnmanager) dat niet geregeld hebt kan ik (De Medewerker) natuurlijk niet aan de slag met de door jou (De Lijnmanager) bedachte en de door mij (de Medewerker) zo belachelijk gevonden opdracht.
- **Wet- en Regelgeving:** Mag dit wel? Ik heb gehoord dat er binnenkort een wet aangenomen gaat worden die dit gaat verbieden.
- **De Relatie:** Jij weet toch wel dat zij de vriendin van de directeur is. Nee, 'n vriendin, niet dé vriendin, maar toch...
- **De Ombudsman:** Dit zou wel eens tot dezelfde klachten kunnen leiden als bij de vorige Lijnmanager. En die is niet voor niets vorig...



Hoe goed ook beschreven en vastgelegd in regels en afspraken en procedures en mandaatregelingen en wetten en hiërarchische structuren, de macht van de Lijnmanager blijft relatief. Als hij zich laat beïnvloeden door al die Hogere Machten staat hij toe dat de onmachtigen machtig worden.

Maar vooral dat hij zelf onmachtig wordt.

P.S.: En dan hebben we het nog niet gehad over De Bedrijfsarts, De Audit-instantie, De Bonus-Malus Regeling, De Tender-procedure, en ten slotte als ultiem instrument der Onmachtigen: Het-Ik-Ga-Dreigement. Helaas, denkt de Lijnmanager, wordt deze laatste veel te weinig gebruikt...

