

Genoeg onderonsjes

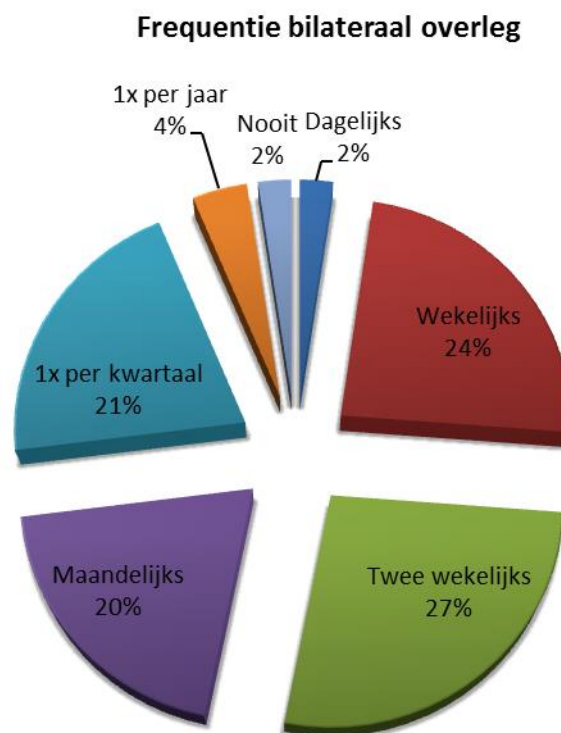
Medewerkers tevreden over hoeveelheid en frequentie van de bilaterale overleggen met hun Lijnmanager.

Professor Willem F. Bontekaas heeft aan een groot aantal medewerkers¹ een vijftig tal vragen voorgelegd over hun relatie met hun Lijnmanager.

Uit hun antwoorden is een aantal verrassende en opzienbarende conclusies te trekken.

Vraag 1: hoe vaak een bilateraal?

U heeft gemiddeld <dagelijks/wekelijks/tweewekelijks/maandelijks/1x per kwartaal/1x per jaar/nooit> een bilateraal overleg met uw lijnmanager.



Meer dan 70% van de medewerkers heeft maandelijks of vaker bilateraal overleg.

Interessant nu is te weten of de frequentie van het bilateraal overleg voldoet aan de behoefte van de medewerker.

Deze behoefte is uiteraard individueel bepaald. Een medewerker die wekelijks een bilateraal overleg heeft kan dat veel te weinig vinden, een medewerker die een keer in het kwartaal overleg heeft kan dat als veel te veel ervaren.

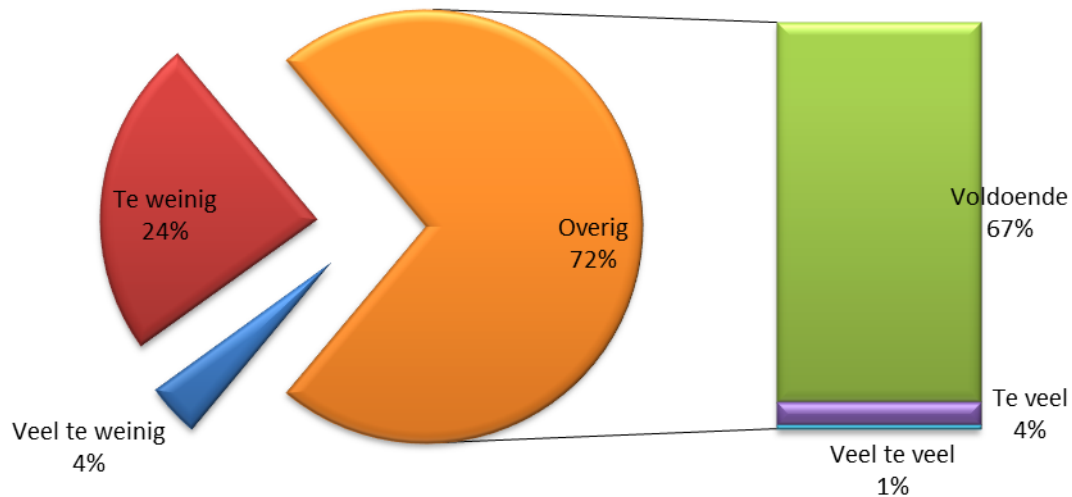
¹ Medewerker [zelfstandig naamwoord] iemand die werkt in een bedrijf of organisatie.

De bij het onderzoek gehanteerde definitie (WFB, 2011) van medewerkers is "een vrouw of man die, al dan niet in teamverband, onder leiding staat van een lijnmanager. Zij of hij kan dus zelf ook lijnmanager zijn, zolang er weer een lijnmanager is die aan haar of hem leiding geeft".

Vraag 2: vaak genoeg een bilateraal?

Vandaar dat de vervolgvraag die in de enquête gesteld werd luidde: ... **'en dat vind ik <veel te weinig/te weinig/voldoende/te veel/veel te veel>'**. Hieronder de resultaten:

En dat vind ik...



Een zeer ruime meerderheid (72%) van de medewerkers vindt dat er voldoende, te veel of zelfs veel te veel bilateraal overleg is.

Conclusies:

Medewerkers zijn content met de bilaterale overleggen. Verreweg de meeste van hen hebben maandelijks of vaker een bilateraal overleg, en bijna driekwart vindt die frequentie (meer dan) voldoende.

Aanbevelingen:

1. Klachten over te weinig bilateraal overleg kunnen genegeerd worden, en vooral niet veralgemeniseerd. Want slechts 28% van de medewerkers wil vaker een bilateraal overleg. Gewoon vragen aan uw medewerkers of u hen genoeg spreekt (dat is ook meteen weer één keer extra bilateraal). Met zij die “nee” zeggen kan de frequentie opgevoerd worden. Een deel van de extra tijd die daarmee gemoeid is kan terug gewonnen worden door de afspraken met hen die dan “(veel) te veel” antwoorden (5%) terug te schroeven.
2. Geef medewerkers die ‘Dagelijks’ bilateraal overleg ‘(Veel) te weinig’ vinden minder aandacht. Het zijn waarschijnlijk grote zeikers, ziekers, zeurders, zuigers, zanikers, zemelaars, ziegezaggers, zeveraars en zemelknopers, die toch nooit tevreden te krijgen zijn. Dus het terugbrengen van de bilaterale frequentie naar bijvoorbeeld maandelijks en ze voor de rest negeren scheelt zeeën van tijd, terwijl het percentage ontevreden medewerkers niet groeit, want deze medewerkers hoorden al tot die categorie.

3. Een bekend verschijnsel is dat de lijnmanager van de lijnmanager kritiek heeft op de frequentie van het bilateraal overleg van de lijnmanager, want “er is mij ter ore gekomen (waarschijnlijk bij de koffie automaat) dat medewerker X nog nooit een bilateraal met jou gehad heeft”.
Het antwoord daarop, op basis van de enquête resultaten, kan als volgt luiden:
 - a. “Volgens recent onderzoek van de vermaarde Professor Willem F. Bontekaas heeft slechts 2% van álle medewerkers nooit een bilateraal overleg. En van die 2% vindt ook nog een keer slechts een kwart (28%) de frequentie (veel) te laag. Dat is dus 1 op de 180 medewerkers. Doe me een lol en luister bij de koffie automaat voortaan naar die andere 179 medewerkers”.
 - b. “Aangezien het de koffie automaat is die het dichtsbij jouw eigen kamer staat, zou het wel eens om een van jouw eigen medewerkers kunnen gaan. En ik spreek uit ervaring, want wanneer was de laatste keer dat wij een bilateraal hadden...?”
4. De beste repliek is echter om naar de naam van die medewerker te vragen. Daaruit volgen dan de onderstaande mogelijke reactie van de lijnmanager van de lijnmanager;
 - a. “Dat zeg ik niet”, waarna je al het verdere kunt negeren: als je niet weet wie, kun je er niets mee.
 - b. “Ik ken zijn naam niet”, waarna je al verdere kunt negeren. Of je kunt een beetje dreinerig doorzagen door te suggereren dat het wellicht helemaal geen medewerker was, want grote kans (+75%, blijkt uit een ander enquête onderdeel, maar daarover in een ander artikel) dat de lijnmanager van de lijnmanager zijn eigen medewerkers helemaal niet kent of herkent;
 - c. “Het was Jaap”, waarna de volgende reacties mogelijk zijn;
 - i. “Oh, Jaap! Nou, dat is geen medewerker van mij”. De kans hierop is 99,444%;
 - ii. “Oh, dié Jaap! Dat is die notoire klager die ook al beweerde dat hij de lijnmanager van zijn lijnmanager helemaal niet kent en er geen erg hoge pet van op heeft (zie een ander onderzoek van mij over hoe goed de medewerkers hun verschillende managementlagen kennen);
 - iii. “Oh, Jaap! Dat klopt, die is nog maar kort in dienst” waarna je snel vier bilateraal overleggen met hem plant voor de komende maand, zodat Jaap bij de volgende ontmoeting bij de koffie automaat met de lijnmanager van de lijnmanager zeer waarschijnlijk zal behoren tot de klagende categorie ‘Veel te veel’.

Willem F. Bontekaas



Professor Willem F. Bontekaas is een veel gevraagd spreker in binnen- en buitenland. Zijn publicaties behoren tot de top van de management literatuur. Hij wordt bewonderd door studenten vanwege zijn snijdende humor, benijd door confrères vanwege zijn messcherpe analyses, en verguisd door management goeroe's vanwege zijn vlijmscherpe kritiek.