

Scheefgegroeide toestanden

Tout est pour le mieux dans le meilleur des mondes possibles, alles is om ter best in de best mogelijke wereld, schreef de Duitse wiskundige en filosoof Leibnitz in de zeventiende eeuw. Gelukkig schreef hij het in een theorieboek want de dagelijkse realiteit in bedrijven is volstrekt anders.

Scheefgegroeide toestanden hangen met houtjes en touwtjes aan elkaar; ze zijn goed begonnen maar leveren ondertussen geen waarde meer op. Het probleem is dat ze niet of nauwelijks uit te roeien zijn, niet in het minst omdat de bovenlagen er niet veel bij te winnen hebben om ze uit te roeien.

Toch proberen heel wat managers ons wijs te maken dat onze organisatie paradijselijke trekjes heeft waarin zij alles perfect geregeld hebben.

Zo niet perfect, dan toch in elk geval zo goed en zo kwaad mogelijk. Want, houden ze ons voor, Thomas van Aquino was een idioot : de dingen zijn nu eenmaal zoals ze zijn en geen sterveling die daar iets aan kan veranderen. En zichzelf zeker niet.

Dat is een schoolvoorbeeldcombinatie van een alternatief feit en nepnieuws: zo goed als elke disruptie en doorbraakinnovatie -en daar worden we de laatste tijd zowat onder bedolven- heeft een onderliggende veronderstelling teruggedraaid. Denk dus aan Uber en Airbnb.



Fenomenen die al lang dood hadden moeten zijn, maar nog steeds in organisaties rondwaren, heten "zombies".
Is het niet regel 1 in de functieomschrijving van elke manager en leidinggevende om de zombies te lijf te gaan?



{0} verantwoordelijkheden

Want alles kan dus echt wel anders ingeregeld worden. Desalniettemin nochtans zijn er in de praktijk echter slechts twee reacties van de hogere regionen: niets doen of zorgen voor halve oplossingen. De betere baas heeft namelijk een evasief antwoord op elke verbeter-suggestie. Zoals een Parijse politiecommissaris mij ooit zei: "*c'est pas vrai, c'est pas grave et en tout cas, c'était pas moi.*" Het is niet waar, het is niet erg en het lag hoe dan ook niet aan mij.

Niet dat we ons daar zo makkelijk mee laten afschepen. In dit schaakspel hebben wij onze zet namelijk al klaar, met dank aan een voormalig president van de Verenigde Staten, die hem ontleend had aan het rondspelen van verantwoordelijkheid in het pokerspel:

2

Het Aanspakeijkheidsaxioma van Truman

The buck stops here.
Harry S. Truman

Om verantwoordelijkheidshoudini's op hun plaats te zetten, kunnen we deze quote het beste gebruiken in de vraagvorm: "*where does the buck stop?*" of in de aanwijzende vorm: "*the buck stops THERE!*". Niet geheel zonder risico, uiteraard.

De politieverklaring kunnen we trouwens zelf ook inzetten wanneer een hogere macht hijgend over onze schouder hangt, met een zwarte piet in de hand. Daarom komt ze hier nogmaals, maar dan in de juiste verpakking:

1

Het Gladde-Aal-Principe

*C'est pas vrai, c'est pas grave et
en tout cas, c'était pas moi.*

Het is niet waar, het is niet erg
en het lag hoe dan ook niet aan mij.
Anoniem

Even een klein uitstapje, nu we het toch over schouderhangende managers hebben. Als we niet anders kunnen dan toegeven aan de druk en de eis van onze baas inwilligen, dan kunnen we terwijl altijd een fragmentje Boudewijn de Groot zingen of neuriën:

3

Het Mammologisch PianoPrincipe van Nijgh

*Ja, tante Julia, ik speel piano als u wil,
maar haal uw borsten van mijn schouder.*

Lennaert Nijgh

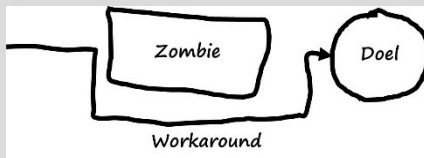
WORKAROUNDS



Terug naar de scheefgegroeide toestanden in onze organisaties. Stel dat iemand, al dan niet naar aanleiding van een op-/berisping van onze kant, toch verantwoordelijkheid neemt en aan het probleem gaat sleutelen.

In de meeste gevallen gaat zij of hij dat probleem niet oplossen omdat

dit teveel werk vraagt en/of te riskant is. In de meeste gevallen worden problemen niet opgelost, maar wordt er een soort *bypass* omheen gebouwd: de zombie verdwijnt er niet mee maar we hebben er



weinig of geen last meer van. Het is een uitvinding van ict'ers en het heet een *workaround*. Het probleem met deze handigheidjes is echter dat de wereld er niet beter op wordt:

1

Murphy's variant op de Eerste Wet van de Thermodynamica

De hoeveelheid chaos in het universum is constant. Het is enkel door een bovenmenselijke inspanning dat de chaos gedurende korte tijd in een klein deel ervan gereduceerd kan worden. Maar dit leidt onmiddellijk tot een exponentiële toename van de chaos in de rest van het universum.
Anoniem

Workarounds zijn de favoriete zandbak van managers, maar ze zorgen er ook voor dat organisaties verzanden. Die gaan steeds trager lopen, tot ze helemaal onder het zand zitten en knarsend tot stilstand komen. Terwijl wij knarsetandend aan de zijlijn staan.



Optimistische bazen proberen ons er voortdurend van te overtuigen dat alles uiteindelijk allemaal wel goed zal komen. Dat staat echter haaks op onze collectieve ervaring. Er hoeft maar één dingetje fout te lopen ("shit hits the fan") en de pleuris breekt uit.

En wie krijgt de volle lading? Juist, degene die er het minste mee te maken heeft.

Conclusie: onze bedrijven zijn vergeven van de scheefgegroeide toestanden en we hoeven niet op de bovenlagen te rekenen om er spontaan iets aan te doen.

Wordt u er wel eens wanhopig van?
Tijd om uw mond open te doen!

Hoewel, in combinatie met de ventilatorsituatie kan dit weer tot andere problemen leiden. Zoals de vakbondsleider ooit zei: "Kameraden, we hebben lang genoeg op onze kop laten schijten, het is tijd dat we onze mond opendoen!".

Het is voor de afgrond staan en een stap voorwaarts zetten. Goede intenties, slechte timing.

In uiterste gevallen kunt u nog uiting geven aan uw volstrekte wanhoop met de woorden van de Tsjechische auteur Kafka:

2

Kafka's Taxatie van Hoop

Er is hoop. Maar niet voor ons.

Franz Kafka (GL)

Het waren de absurde verhalen over de uitzichtloze situaties waarin zijn personages terecht kwamen, die aan de oorsprong lagen van de term "kafkaïaanse toestanden".

We kennen ze allemaal, is het dus geen tijd voor de grote schoonmaak?



