



HUIDIGE UITDAGINGEN

Ling werkt fulltime als teamleider in een druk callcenter in de technische industrie. Ze geeft leiding aan een team van 30 mensen en het werk is zeer snel en doelgericht. De statistieken van haar team worden elke week vergeleken met die van andere teamleiders. De laatste tijd vindt ze het erg moeilijk om haar team en zichzelf gemotiveerd te houden. Haar team bestaat uit 22 vrouwen en 8 mannen, en hoewel zij het niet graag toegeeft, vindt zij het managen van sommige mannen een grotere uitdaging, vooral van één die haar in verlegenheid wil brengen en vaak na elke interactie lijkt te gniffelen. Als ze van deze werknemer wegloupt, vraagt ze zich vaak af. Is hij zo omdat ze een vrouw is? Is het haar etniciteit? Is het haar seksuele geaardheid? Haar team is gemengd: sommigen werken voltijds, anderen deeltijds en ook cultureel gezien zijn ze gemengd, hoewel ze voornamelijk blank Brits zijn. Er is één vrouw uit Griekenland, één uit Australië en twee mannen uit het Indiase Tech callcenter, die een tijdelijk contract hebben. Zij zullen over ongeveer 3 maanden terugkeren naar de partnerorganisatie in India. Hun aanwezigheid samen met enkele van hun collega's uit India, die in de andere teams werken, kan de geruchten hebben doen ontstaan dat al het werk van de organisatie naar India wordt overgebracht. Er zijn 6 dagteams van 30 = 180 plus medewerkers (met management en administratie). Het callcenter is 24 uur open en er zijn 4 avondteams van 25 - 30 per team. Het is gemakkelijk te zien hoe roddels en geruchten zich verspreiden. .

LING

Teamleider

LEEFTIJD 45

GESLACHT vrouw

NATIONALITEIT Chinees

GEZINSSITUATIE 5 jaar getrouwd en heeft geen kinderen. Wil binnenkort een kind adopteren met haar vrouw, die ook uit China komt.

BAAN/CARRIÈRE Fulltime teamleider in een callcenter in de technologische industrie. Ze werkt al 12 jaar in het middenkader.

PERSOONLIJKE GEDACHTEN OVER GENDERGELIJKHEID Heeft een sterk geloof in gendergelijkheid en LGBT-rechten. Ze houdt zich vaak in om haar gedachten te delen uit angst om veroordeeld te worden.

HOUDINGEN, EMOTIES

- Aanvankelijk was dit haar droombaan, maar Ling voelt zich de laatste tijd minder gemotiveerd en weet niet goed waarom. Misschien komt het door persoonlijke plannen om een kind te adopteren en parttime te gaan werken. Vanwege financiële verantwoordelijkheden zou ze nog steeds moeten werken. Misschien begint onbewust het teamlid dat haar in verlegenheid probeerde te brengen - haar vertrouwen in haar vermogen om zich te redden een knauw te geven. Ze is zich er ook van bewust dat andere teamleden de situatie gadeslaan en begint zich aangesproken te voelen - of beeldt ze zich dit in? Zij hoopt parttime te gaan werken en dit en andere zaken zou zij graag met haar directe chef willen bespreken, maar daar is geen gelegenheid voor geweest en Ling voelt zich gefrustreerd en geïsoleerd.

MOTIVATIES

- Haar team staat nooit bovenaan in de statistieken van het callcenter en ook nooit onderaan. Ze streeft naar een constant niveau en het team lijkt haar daarvoor te respecteren. Over het algemeen vindt Ling dat ze een goed team heeft en dat ze zelf goed is in haar werk. Maar door alles wat er gebeurt voelt ze zich minder gemotiveerd en meer angstig.

WERKSITUATIE

- Het moreel is momenteel laag in de hele organisatie omdat er sprake is van massaontslagen. Dit gerucht is geëscaleerd en Ling zelf heeft dit niet kunnen bevestigen of ontkennen. Zij is niet betrokken geweest bij besprekingen met het hoger management of HR. Ze voelt wantrouwen binnen haar team en wil hen en zichzelf motiveren. Zou banenverlies verband houden met statistieken? Ze moet haar statistieken en die van haar team verbeteren. Haar eigen lijnmanager lijkt voortdurend in vergaderingen te zitten en is niet beschikbaar voor persoonlijke gesprekken. Sommige van de andere teamleiders zijn erg close en ontmoeten elkaar sociaal. Ling houdt het werk echter liever professioneel en doet niet mee aan de sociale gesprekken. Ook haar cultuur is heel anders dan die van veel van de andere werknemers, en daar is ze zich steeds meer van bewust.

Vragen van de manager

- De manager moet tijd vrijmaken om de vele problemen van Ling en andere werknemers aan te pakken. Er zijn sterke aanwijzingen voor pesten. De ervaringen die Ling heeft met een van haar teamleden die gniffelt en haar in verlegenheid probeert te brengen, zijn niet aanvaardbaar. Zelfs als Ling dit niet aanpakt, moet de lijnmanager dringend beter op de hoogte zijn van wat er in de teams gebeurt. Dit is een mogelijke disciplinaire kwestie en Ling heeft ook steun nodig om zich assertief op te stellen tegenover dit teamlid. Ook andere zaken die het personeel demotiveren moeten worden aangepakt. Deze manager moet zich afvragen of alle managers echt een meer open manier van werken moeten aannemen?
- Hoe kunnen ze een einde maken aan de geruchten en duidelijkheid verschaffen over de situatie binnen de organisatie? Kunnen zij, in plaats van teams tegen elkaar op te zetten, een meer inclusief personeelsbestand aanmoedigen?
- Wat zou de teams motiveren, meer samenwerken, leuke incentives en hoe zou dit Ling helpen?
- Waarom vraagt Ling naar meer assertiviteit?
- Wat zijn de echte problemen? Is er iets veranderd?
- Tijd maken voor Ling en ervoor zorgen dat ze weet wat er in haar leven gebeurt en wat er in het team gebeurt?

Vragen van collega's

- Hoe kunnen collega's/collega's elkaar steunen in deze periode van roddels, geruchten en speculaties?
- Kunnen de teams nauwer samenwerken en kan Ling nauwer samenwerken met andere teamleiders die waarschijnlijk ook de negatieve gevolgen van de geruchten ondervinden?



Individuele vragen

- Is mijn baan veilig?
- Heb ik de mogelijkheid om parttime te gaan als ik van het adoptiebureau hoor?
- Wat gebeurt er met mijn team als ik parttime ga werken?
- Hoe worden zij aangestuurd? Zijn de geruchten over het schrappen van banen waar?
- Worden ik en mijn team gestraft of benadeeld als mijn eigen omstandigheden veranderen?
- Hoe kan ik assertiever zijn als het team onhandelbaar wordt en vragen stelt die ik niet kan beantwoorden?
- unruly and ask questions I can't answer?

Vragen van beleidsmakers

- Al het gelijkheids- en diversiteitsbeleid moet worden bijgewerkt en er moet worden nagedacht over ander beleid inzake communicatie en wat aanvaardbaar is om te voorkomen dat er roddels of geruchten worden verspreid.
- Daarnaast moet het beleid inzake pesten en ongepast gedrag worden overwogen, evenals het beleid inzake inclusiviteit en cultureel bewustzijn. Bij een groot personeelsbestand is het belangrijk ervoor te zorgen dat alle werknemers een opleiding over gelijkheid en diversiteit krijgen.

