Cultuur en structuur

**Opdracht A**

Bob en Jan zijn allebei bewakers in de gevangenis. Er is net een nieuwe lading gevangenen binnengekomen. Bob en Jan moeten goed kunnen samenwerken anders gaan er dingen mis en worden de gevangenen opstandig. Ze spreken af wie groep A naar hun cel brengt en wie groep B naar de psychiater brengt voor een evaluatie (*mate van coördinatie tussen posities*). Met de psychiater heeft Bob heel weinig te maken. Het enige contact dat ze hebben is dat Bob de gevangenen naar het kantoor van de psychiater brengt, daarbij hoeven ze niet eens een gesprek te houden (*vaste en minder vaste relaties tussen posities*). De gevangenen zijn minder belangrijk dan de bewakers, de gevangenen moeten ten allen tijden luisteren naar Jan en Bob (*hogere en lagere posities*). Er zijn ook koks in de keuken tijdens het avondeten, dit zijn meestal gevangenen. In één keuken zijn meerdere mensen aan het werk, ook zijn er schoonmakers die alles bijhouden. De werkende gevangenen moeten samen afspreken wat de taakomschrijvingen zijn die bij een bepaalde positie hoort (*verdeling van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden over posities*). De gevangene staat altijd centraal in de gevangenis, dit is niet altijd positief. De gevangene staat centraal omdat er altijd op ze gelet moet worden, dit is zodat ze niets aangedaan wordt door andere gevangene maar ook zodat ze anderen niets aandoen. De bewakers staan minder centraal, op het wordt niet gelet (*centrale en minder centrale (perifere) posities*). Piet is een gevangene in de gevangenis. Hij zegt tegen zijn celgenoot, Hans, dat hij de bedden niet comfortabel vindt. Hans heeft hier een andere mening over, hij zegt dat hij wel erger heeft meegemaakt (verschillende *opvattingen*). Piet gaat aan Bob vragen of hij een ander matras mag hebben. Bob zegt dat hij hier geen toestemming voor mag geven maar zal het doorgeven aan zijn baas (*structuren geven beperkingen*). Aan het einde van de dag krijgt Bob zijn loon binnen. Bob controleert of dit bedrag klopt omdat hem dit zo is aangeleerd (*primaire socialisatie*). Bob krijgt iedere maand zijn loon op de 20e (*structuren bieden mogelijkheden: duidelijkheid en houvast*). Op het moment dat Bob opstaat om naar huis te gaan komt zijn baas naar hem toe die zegt dat hij de volgende keer wel wat strenger mag zijn tegen de gevangenen (*norm en secundaire socialisatie*). De baas zegt dat hij het belangrijk vindt dat de gevangenen bang voor je zijn, zo worden ze niet opstandig (*waarde*). Wanneer de gevangenen vrijgelaten worden hebben ze zo meer manieren en kunnen verder leven in de maatschappij (*doeleinde*). De volgende dag komt er een groep buitenlanders de gevangenis binnen. Bob krijgt de taak om ze de manieren aan te leren. Na een paar maanden zijn de buitenlandse gevangenen enorm veranderd in hun manier van denken en doen (*cultuuroverdracht*). Er was één buitenlandse gevangene die zich niet goed heeft kunnen aanpassen omdat hij te veel vreemde ervaringen te verwerken kreeg in korte tijd (*cultuurshock*). Wel waren er de afgelopen maanden veel gevechten tussen de nederlanders en de turken (*cultuurconflict*).

**Opdracht C**

Structuurelementen

*Centrale en minder centrale (perifere) posities:*

Als medewerkster bij de Jumbo ben ik minder centraal dan de klant. De klant is het meest centraal doordat de klant koning is. Ik werk om het de klant makkelijk te maken doordat zij zorgen dan de winkel iets verdiend. Ik ben even centraal als mijn collega’s. Wel ben ik centraler dan de filiaalmanager en de vulploegleider.

*Vaste en minder vaste relaties tussen posities:*

Als vakkenvuller heb ik een goede relatie met mijn collega’s, ik werk veel met hen en heb dus ook veel contact. Ook heb ik een goede relatie met mijn vulploegleider, tijdens problemen of met een vraag ga ik naar hem. Met de filiaalmanager heb ik bijna geen relatie, met haar heb ik vrijwel nooit contact. Met de klant heb ik alleen contact wanneer ze een vraag hebben.

*Verdeling van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden over posities:*

Er zijn vrij weinig taken die verbonden zijn aan mijn positie. Mijn taakomschrijving bestaat vrijwel alleen uit vakken vullen. De taakomschrijving van de vulploegleider daarentegen is zeer uitgebreid. Niet alleen moet hij vakkenvullers helpen en toezicht houden, ook moet hij sollicitatiegesprekken houden, mailtjes met informatie sturen en de planning maken. De filiaalmanager heeft ook veel taken. Zij houdt het inkomen en de uitgaven van alles bij, ook zorgt zij voor de loonstrookjes etc. De klant heeft geen taken in dit geval.

*Hogere en lagere posities:*

De hoogste rangschikking binnen mijn sociale structuur is de klant. Wanneer de klant om iets vraagt moet iedereen (filiaalmanager, vulploegleider, vakkenvuller) daarbij helpen. Ook wanneer een klant een klacht heeft moeten wij dit verbeteren. De filiaalmanager staat op de tweede plaats. Zij is de baas van de vulploegleider, de filiaalmanager kan bijvoorbeeld zeggen dat we minder van een bepaald product moeten inkopen. Hier moet de vulploegleider dan voor zorgen. Ik en mijn collega’s moeten luisteren naar de vulploegleider, hij kan ons opdrachten geven zoals een bepaalde gang gaan vullen. Dit moeten wij dan direct gaan doen.

*Mate van coördinatie tussen posities:*

In mijn sociale structuur is het belangrijk om taken te verdelen. De vulploegleider maakt aan het begin een planning met wie wat doet. Hij kan mij bijvoorbeeld de taak geven om de gang ‘Ontbijt’ te vullen. Hierdoor kunnen ik en mijn mede-vakkenvuller goed samenwerken. We stemmen goed onze taakomschrijvingen af. Dit afstemmen hoef ik niet te doen met de filiaalmanager en de klant, omdat zij niet betrokken zijn bij deze werkzaamheden. Zij hebben andere taken zoals de uitgaven bijhouden.

Cultuurelementen

*Waarden:*

De belangrijkste waarde die geldt bij het werken in een winkel is “klantvriendelijkheid”. Als de klant iets van mij vraagt moet ik dat onmiddellijk doen. De klant is namelijk koning.

*Doeleinde:*

De baas van de Jumbo, waar ik geen contact mee heb, heeft als doeleinde: geld verdienen. Hiervoor moeten werknemers zorgen. Ook de verschillende posities hebben een doeleinde. Het doeleinde van ieder werkend persoon is uiteindelijk: geld verdienen. Tijdens het werken kunnen de verschillende posities ook doeleinden ontwikkelen om het doeleinde ‘geld verdienen’ te bereiken. Dit doet de filiaalmanager bijvoorbeeld met het doeleinde: de winkel draaiende houden. Het doeleinde van een vakkenvuller is: Alle vakken in de winkel vullen.

*Normen:*

Eén van de normen die gelden bij het werken als vakkenvuller is ‘nette’ kleding dragen. Je mag geen broeken dragen met grote gaten en altijd je jumbo-shirt dragen met naamplaatje. Dit geldt voor alle posities binnen mijn sociale structuur, behalve de klant.

*Opvattingen:*

Eén van de opvattingen die binnen de Jumbo gelden zijn Service met een glimlach. Deze opvatting hoort bij de 7 zekerheden van de Jumbo. Deze opvattingen worden bij iedere Jumbo gebruikt en belangrijk gevonden. Opgesomd zijn deze zekerheden:

1. Euro’s goedkoper
2. Service met een glimlach
3. Voor ál uw boodschappen
4. Vers is ook écht vers
5. Vlot winkelen
6. Niet tevreden? Geld terug
7. Uw wensen staan centraal

*Gestandaardiseerd gedrag:*

Het eerste wat iedere werknemer van de Jumbo doet is inklokken. Dit gaat vanzelf, je denkt er niet meer bij na. In het begin is het even wennen en moet je jezelf eraan herinneren. Maar na een tijdje wordt het gestandaardiseerd gedrag.