

Casus Kapsalon

INFO VOOR BRITNEY - Info voor fase één

Je werkt samen met Kelly, Fanny en Dorianne.

Ook jij bent samen met Fanny en Dorianne naar de manager gestapt omdat je vindt dat er iets moet gebeuren. Je vindt dat Kelly de laatste maanden anders functioneert en dat het invloed heeft op het hele team.

Wat jij ziet

Ook jij kent de voorbeelden:

- de scherpe opmerkingen tegen klanten;
- stipt om 12.30 uur stoppen, ook wanneer het druk is;
- problemen met kleuringen;
- verf op kleding van klanten;
- de ziekmelding vlak voor Hemelvaart.

Voor jou is vooral de **combinatie** van al die dingen opvallend. Eén incident zou je waarschijnlijk laten passeren. Maar alles samen maakt dat je denkt: **“Dit kan toch niet gewoon blijven doorgaan?”**

De middagpauze

Je vindt dat afspraken belangrijk zijn.

Tegelijk weet je dat de afspraak letterlijk zegt dat 12.30 uur Kelly's normale lunchmoment is en dat daarvan wordt afgeweken als het druk is. Waar je minder zeker van bent, is wie bepaalt wanneer het druk genoeg is om de pauze uit te stellen. Soms vindt Dorianne dat het veel te druk is, terwijl Kelly zegt dat klanten best tien minuten kunnen wachten. Je merkt dat jullie zelfs over **wat ‘druk’ betekent** niet altijd hetzelfde denken.

Klantgerichtheid

Je vond Kelly's uitspraak tegen de klant ongepast. Kelly zegt zelf dat ze gewoon eerlijk was.

Je merkt dat dit vaker gebeurt: Kelly noemt iets **duidelijk en professioneel**, terwijl anderen hetzelfde gedrag **bot of onvriendelijk** vinden. Je weet niet goed meer waar gewone verschillen in stijl ophouden en problematisch gedrag begint.

Hemelvaart

Ook jij vond het opvallend dat Kelly zich ziek meldde nadat haar verlof niet was toegestaan.

Dorianne is ervan overtuigd dat die twee zaken met elkaar te maken hebben. Je bent daar minder zeker van, maar je hebt dat niet gezegd toen jullie naar de manager gingen. Je wilde op dat moment vooral één lijn trekken met je collega's.

Hoe je je opstelt

Je bent in het eerste gesprek minder scherp dan Dorianne, maar je sluit je vaak bij haar woorden aan.

- Als Dorianne zegt *“Kelly trekt altijd haar eigen plan”*, knik je gemakkelijk.
- Als de bemiddelaar vervolgens vraagt welk concreet gedrag jij **zelf** hebt gezien, moet je soms terugschakelen.
- Een deel van wat je vertelt heb je zelf meegemaakt; andere dingen weet je vooral omdat collega's ze verteld hebben.
- Je vindt het lastig wanneer verschillende versies naast elkaar komen te staan. Je wilt liefst dat iemand vaststelt wat “de waarheid” is.
- Je bent gevoelig voor de sfeer in de groep en kijkt regelmatig naar Fanny en Dorianne voordat je antwoordt.

Je bent ervan overtuigd dat er iets moet veranderen, maar je vindt het moeilijker om precies te zeggen **welk deel feit is, welk deel interpretatie en welk deel ondertussen ontstaan is doordat jullie er onderling zoveel over gesproken hebben.**

Casus Kapsalon

INFO VOOR KELLY - Info voor fase één

Je werkt als kapster in het salon met Fanny, Dorianne en Britney. De laatste maanden is de sfeer sterk verslechterd. Je hebt het gevoel dat alles wat jij doet plots onder een vergrootglas ligt. De manager heeft je verteld dat verschillende collega's klachten over jou hebben geuit. Dat voelt voor jou alsof er eerst **over jou** is gesproken en pas daarna **met jou**.

De middagpauze

Volgens de afspraak is 12.30 uur in principe jouw lunchmoment, tenzij het te druk is.

In de praktijk vind je die afspraak totaal onwerkbaar.

- Op drukke dagen schuift de middagpauze telkens op.
- Regelmatig kom je nauwelijks aan eten toe.
- Als je om 12.30 uur geen pauze neemt, weet je nooit zeker wanneer het daarna wél lukt.
- Daarom ben je de laatste tijd veel consequenter om 12.30 uur gestopt.

Je begrijpt niet waarom dat plots als oncollegiaal wordt gezien. **“Een middagpauze is toch geen gunst?**

Als klanten tijdens de middag komen, kunnen we toch ook niet doen alsof medewerkers geen pauze nodig hebben?” Volgens jou wordt klantgerichtheid soms gebruikt als argument waarom personeel zich voortdurend moet aanpassen.

De klanten

Je weet dat collega's vinden dat je de laatste tijd korter uit de hoek komt.

Een klant vroeg je bijvoorbeeld om haar haar te knippen zoals een jonge vrouw in een catalogus. Jij antwoordde: **“Mevrouw, u bent geen twintig jaar.”** Voor jou was dat geen belediging. Je wilde duidelijk maken dat een kapsel niet losstaat van iemands leeftijd, haarstructuur en uitstraling. Je vindt dat een goede kapper ook eerlijk advies moet durven geven. Je merkt dat collega's dat incident nu vertellen alsof jij klanten bewust kleineert. Dat maakt je kwaad.

De fouten

Er zijn inderdaad een paar dingen misgelopen met kleuringen en er is verf op kleding van klanten terechtgekomen. Je ontkent niet dat er fouten zijn gebeurd, maar vindt dat ze buiten proportie worden opgeblazen.

- Kleuring is geen exacte wetenschap en haar reageert niet bij iedereen hetzelfde.
- Ook andere collega's maken fouten.
- In een druk salon gebeuren soms dingen die achteraf moeten worden rechtgezet.
- Je hebt het gevoel dat bij jou elk incident tegenwoordig wordt bijgehouden als bewijs dat je niet meer functioneert.

Je beschouwt jezelf nog steeds als een goede kapster en hebt heel wat klanten die specifiek bij jou een afspraak willen.

Hemelvaart

Je had verlof gevraagd in de week van Hemelvaart. Dorianne had voor dezelfde periode verlof gevraagd. De manager besliste dat Dorianne vrij kreeg omdat er door de communiefeesten geen twee medewerkers tegelijk konden ontbreken. Je vond dat frustrerend. Je hebt vaker het gevoel dat verlof moeilijk te regelen is en dat sommige persoonlijke redenen blijkbaar zwaarder wegen dan andere. De woensdag voor Hemelvaart heb je je ziek gemeld. Nu merk je dat je collega's daar blijkbaar conclusies aan verbinden. Dat vind je bijzonder kwalijk. **“Ik heb mij ziek gemeld. Als ze denken dat ik dat verzonnen heb omdat mijn verlof geweigerd werd, moeten ze dat maar gewoon zeggen.”**

Hoe je je opstelt

Je bent in het eerste gesprek eerder koel en afwerend.

- Je hebt weinig zin om je te verdedigen tegen een hele lijst klachten.
- Je reageert scherp wanneer drie collega's dezelfde voorbeelden aanhalen.

- Je zegt geregeld: **“Dat is jullie interpretatie.”**
- Je vindt dat er met twee maten en gewichten wordt gemeten.
- Je wilt wel antwoorden op concrete vragen over wat er gebeurd is.
- Zodra iemand zegt dat jij “altijd” of “nooit” iets doet, ga je onmiddellijk in de tegenaanval.

Voor jou gaat het niet alleen over jouw gedrag. Je vindt dat er ook gekeken moet worden naar **hoe het werk georganiseerd is en hoe collega's met elkaar omgaan.**

Casus Kapsalon

INFO VOOR DORIANNE - Info voor fase één

Je werkt samen met Kelly, Fanny en Britney in het kapsalon. Je vindt dat het de laatste maanden steeds moeilijker wordt om met Kelly samen te werken. Voor jou is er niet één groot probleem, maar een opeenstapeling van incidenten.

Klanten eerst

Voor jou hoort flexibiliteit bij het beroep van kapper. Als het druk is, werk je door. Een klant die op dat moment in je stoel zit, laat je niet wachten omdat de klok 12.30 uur aanwijst. Daarom stoort het je dat Kelly de laatste maanden steeds consequenter om 12.30 uur stopt.

Voor jou betekent dat: **“Wij mogen het dan oplossen.”**

Je ziet dat niet als een discussie over recht op pauze. Natuurlijk heeft iedereen recht op pauze. Voor jou gaat het over **rekening houden met elkaar wanneer het druk is**. Ook Kelly's houding tegenover klanten stoort je. Toen zij tegen een klant zei: *“Mevrouw, u bent geen twintig jaar”*, vond je dat ronduit onprofessioneel. Misschien bedoelde Kelly het als eerlijk advies, maar jij zag vooral hoe ongemakkelijk die klant reageerde. Voor jou is klantvriendelijkheid niet onderhandelbaar.

De fouten

Je hebt de laatste maanden ook meer fouten gezien:

- verkeerde hoeveelheden of combinaties bij kleuringen;
- klanten die terugkomen omdat de kleur niet is wat ze verwachtten;
- verf op kleding.

Eén fout kan gebeuren. Maar voor jou begint het op een patroon te lijken.

Je begrijpt niet goed waarom Kelly daar zelf zo weinig probleem in lijkt te zien.

Hemelvaart

Dit incident zit je bijzonder hoog. Je had ruim vooraf verlof gevraagd omdat je jarig was en je vriend een weekendje voor jullie had geboekt. Kelly vroeg dezelfde periode vrij.

De manager besliste dat jij verlof kreeg, omdat tijdens de drukke communicatieperiode maar één persoon kon ontbreken. De woensdag voor Hemelvaart meldde Kelly zich ziek.

Je kunt natuurlijk niet bewijzen dat Kelly niet ziek was. Toch vind je de timing **heel toevallig**.

Voor jou voelde het alsof het team alsnog voor haar afwezigheid moest opdraaien. **“Als iedereen dat begint te doen wanneer verlof niet uitkomt, kunnen we hier evengoed stoppen met afspraken maken.”**

Hoe je je opstelt

Je bent uitgesproken en vrij direct.

- Je hebt veel voorbeelden klaar.
- Je spreekt gemakkelijk in termen als *“dit gebeurt altijd”* of *“wij moeten het telkens oplossen.”*
- Je ziet vooral een probleem van verantwoordelijkheid en collegialiteit.
- Wanneer Kelly haar gedrag verklaart vanuit drukte of werkorganisatie, ervaar jij dat snel als excuses zoeken.
- Over de ziekmelding spreek je alsof je vrij zeker weet waarom Kelly thuisbleef. Als de bemiddelaar doorvraagt, moet je erkennen dat je dat **niet kunt weten**.
- Je hebt de neiging om verschillende gebeurtenissen samen te voegen tot één conclusie: **Kelly houdt geen rekening meer met anderen.**

Casus Kapsalon

INFO VOOR FANNY - Info voor fase één

Je werkt samen met Kelly, Dorianne en Britney. Je merkt al een tijdje dat de sfeer in het kapsalon slechter wordt. Ook jij ziet dingen gebeuren waar je last van hebt, maar je vindt het moeilijker dan Dorianne om daar één duidelijke conclusie uit te trekken.

De middagpauzes

De afspraak is dat Kelly in principe om 12.30 uur eet, tenzij het erg druk is.

Dat heeft vroeger eigenlijk weinig problemen gegeven. De laatste tijd houdt Kelly veel strikter vast aan dat tijdstip. Je merkt dat Dorianne daar erg kwaad om wordt. Tegelijk weet je ook dat middagpauzes in het kapsalon regelmatig verschuiven of helemaal onder druk komen te staan. Er is nooit echt duidelijk afgesproken **hoe lang iemand geacht wordt zijn pauze uit te stellen** of wie beslist wanneer het “te druk” is. Dat zeg je niet meteen. Je wilt niet dat je collega's denken dat je Kelly verdedigt.

De incidenten met klanten

Ook jij hebt gemerkt dat Kelly scherper reageert dan vroeger. De opmerking *“Mevrouw, u bent geen twintig jaar”* vond je ongemakkelijk. Tegelijk ken je Kelly als iemand die altijd vrij direct is geweest in advies aan klanten. Je weet daardoor niet goed waar de grens ligt tussen:

Kelly is directer dan wij en **Kelly behandelt klanten niet meer professioneel**. Je houdt die twijfel aanvankelijk voor jezelf.

De fouten

Er zijn fouten gebeurd met kleuringen en kleding van klanten.

Daar maak je je wel zorgen over.

Tegelijk merk je dat de sfeer inmiddels zo gespannen is dat **iedere fout van Kelly meteen besproken wordt**. Je vraagt je soms af of jullie dezelfde aandacht zouden hebben voor een fout van iemand anders. Ook dat zeg je niet onmiddellijk.

Hemelvaart

Je weet dat Dorianne erg had uitgekeken naar haar weekend en dat Kelly ook verlof had gevraagd. Toen Kelly zich de woensdag voor Hemelvaart ziek meldde, dacht je ook:

“Dat ziet er wel heel ongelukkig uit.” Je weet echter niet waarom Kelly ziek was. Je merkt dat Dorianne het incident bijna als bewijs ziet dat Kelly bewust haar zin heeft doorgedrukt. Jij vindt dat moeilijker om met zekerheid te zeggen.

Hoe je je opstelt

Je zegt in het begin weinig.

- Je laat Dorianne en Britney meestal eerst praten.
- Wanneer iedereen het eens lijkt te zijn, ga je daar niet gemakkelijk tegenin.
- Je vertelt wel wat je zelf gezien hebt als de bemiddelaar heel concreet vraagt: **“Was jij daarbij?”, “Wat zag of hoorde jij precies?”**
- Je maakt gemakkelijker onderscheid tussen wat je zelf hebt gezien en wat je via collega's hebt gehoord.
- Wanneer gevraagd wordt of Kelly “altijd” zo is geweest, moet je toegeven dat dat niet klopt.
- Je hebt vooral moeite met hoe snel iedereen tegenwoordig betekenis geeft aan wat de ander doet.

Je weet zelf nog niet goed **wat hier precies het probleem is**. Je weet wel dat de manier waarop er nu over elkaar gesproken wordt de situatie steeds erger maakt.