

Casus Kapsalon

Intake formulier voor de bemiddelaar

Datum:

Opdrachtgever:

Aanwezigen:

INFO – intake gesprek

Je bent manager van een kapsalon waar Fanny, Kelly, Dorianne en Britney werken. Fanny, Dorianne en Britney hebben zich bij jou beklagd over het functioneren van Kelly. Je hebt nadien ook Kelly zelf bevestigd. Alle betrokkenen weten dat jij hierover een intakegesprek hebt met een bemiddelaar.

Je zal zelf niet deelnemen aan de bemiddelingsgesprekken tussen de medewerkers.

De klachten die je hebt ontvangen

Fanny, Dorianne en Britney geven aan dat er de laatste maanden verschillende problemen zijn met Kelly:

- Ze zou klanten soms erg onvriendelijk behandelen en hen afsnauwen, soms op het beledigende af. Toen een klant bijvoorbeeld vroeg om haar kapsel te knippen zoals op een foto in een catalogus, reageerde Kelly: *“Mevrouw, u bent geen 20 jaar!”*
- Kelly gaat stipt om 12.30 uur lunchen. De afspraak is dat dit in principe haar lunchmoment is, maar dat hiervan wordt afgeweken wanneer het erg druk is. Volgens haar collega's houdt Kelly daar de laatste tijd geen rekening meer mee.
- Ze zou slordiger werken. Zo gebruikte ze enkele keren verkeerde hoeveelheden haarverf, waardoor klanten met een paarse of oranje haarkleur eindigden.
- Er kwamen ook meerdere klachten over verf die op de kleding van klanten terechtkwam.

Het incident rond Hemelvaart

Dorianne had verlof gevraagd in de week van Hemelvaart omdat ze jarig was en haar vriend een weekendje had geboekt. Ook Kelly vroeg die week verlof.

Omdat het door de communiefeesten een erg drukke periode is, heb jij beslist dat niet twee medewerkers tegelijk verlof konden nemen. Je kende het verlof toe aan Dorianne.

De woensdag voor Hemelvaart meldde Kelly zich ziek.

Dit incident heeft de spanningen binnen het team verder doen oplopen.

Wat voor jou als manager belangrijk is

Je wilt dat de bemiddeling niet alleen gaat over wie gelijk heeft, maar vooral over de vraag of de samenwerking opnieuw werkbaar kan worden.

Voor jou zijn daarbij een aantal zaken belangrijk:

- Klanten moeten professioneel behandeld worden. De kwaliteit van de dienstverlening en het vertrouwen van klanten mogen niet onder de situatie lijden.
- Afspraken moeten werkbaar én voor iedereen voldoende eerlijk zijn. Dat geldt bijvoorbeeld voor pauzes, verlof en het opvangen van drukke momenten.
- Collega's moeten elkaar kunnen aanspreken zonder dat conflicten telkens escaleren.
- Je wilt voorkomen dat er kampen ontstaan waarbij drie medewerkers tegenover één collega komen te staan.
- Tegelijk wil je ook niet dat concrete problemen rond functioneren worden weggepraat als “een relationeel conflict”.
- Je wilt duidelijkheid over wat de medewerkers zelf kunnen herstellen in hun samenwerking en waar jij als leidinggevende achteraf opnieuw je verantwoordelijkheid moet opnemen.
- Je verwacht niet dat iedereen vrienden wordt, maar wel dat ze opnieuw professioneel met elkaar kunnen samenwerken.

Omdat jij niet bij de bemiddelingsgesprekken aanwezig zal zijn, wil je dat de bemiddelaar goed bewaakt dat afspraken die uit de gesprekken voortkomen haalbaar zijn binnen de werking van het kapsalon.

De bemiddelaar mag geen afspraken maken over bijvoorbeeld verlof, uurroosters, arbeidsvoorwaarden of formele beslissingen over functioneren zonder dat die nadien met jou als manager worden afgestemd.

Jouw verwachting van de bemiddeling

Je hoopt dat duidelijk wordt:

- wat er precies tussen de medewerkers speelt;
- welke spanningen of gebeurtenissen de samenwerking hebben doen vastlopen;
- wat ieder van hen nodig heeft om opnieuw professioneel te kunnen samenwerken;
- welke concrete werkafspraken zij onderling kunnen maken;
- en welke zaken nadien opnieuw bij jou als manager moeten terechtkomen.

Je wilt ruimte geven aan het gesprek, maar je blijft als manager verantwoordelijk voor de werking, de dienstverlening en het functioneren van het team.

