

INFO VOOR BRITNEY - Info voor fase twee - komt pas aan bod in het TWEEDE gesprek

Je bent eigenlijk bezorgd om Kelly, ze is zo anders de laatste tijd. Dit durf je niet uitspreken tegen Fanny en Dorianne want die zijn (terecht ook wel) heel kwaad op haar. Dus je doet maar mee, je wilt niet alleen komen te staan.

- Je vindt het heel spannend om dit tweede gesprek te hebben. Je lacht heel veel en gaat met de armen gekruist zitten (als een soort uiting van ongenoegen, waar je nog geen woorden aan geeft)
- Je vindt collegialiteit heel belangrijk en hebt om die reden last van de houding van Kelly.
- Tegelijk wil je ook dat iedereen zich goed voelt in zijn/ haar job. En daar maak je je wel zorgen over. Het gaat niet goed met Kelly, ze ziet er zo moe uit. Zou ze drugs gebruiken?(ook die vraag durf je niet stellen, want dan gaat je neus er misschien af)
- Je spreekt je zorgen pas uit als de bemiddelaar daarvoor een veilige ruimte heeft gecreëerd.

Inhoudelijke belangen

- Een goede dienstverlening naar klanten
- Een werkorganisatie waarin afspraken rond pauzes en planning duidelijk en eerlijk zijn
- Dat iedereen zijn deel van het werk opneemt

Relationele belangen

- Collegialiteit en wederzijds respect in het team
- Vermijden dat het team in kampen verdeeld raakt
- Het gevoel dat collega's eerlijk met elkaar omgaan

Persoonlijke belangen

- Het vermijden van loyaliteitsconflict tussen collega's
- Zich veilig voelen om zorgen uit te spreken
- Het behoud van een positieve werksfeer

Info voor fase drie

Je staat open voor oplossingen die de sfeer verbeteren in het team.

Je denkt aan duidelijkere afspraken rond pauzes en een manier om elkaar sneller aan te spreken als er iets misloopt.

INFO VOOR KELLY - Info voor fase twee - komt pas aan bod in het TWEEDE gesprek

Je bent sedert drie maanden zwanger na een periode van bang afwachten of dat überhaupt mogelijk was. Je wilt je vreugde nog niet delen met je collega's want er zijn een aantal risico's aan je zwangerschap.

Je bent heel erg in de war doordat het na zoveel jaren toch gelukt is. Je hormonen hebben de bovenhand. Je valt uit tegen je collega's en tegen klanten, maar ook tegen je man. (maar die kent natuurlijk de aanleiding)

De regels rond de pauze vind je al veel langer een probleem maar nu je zwanger bent, MOET je gewoon op tijd eten. Je wilt immers je kindje niet in gevraag brengen.

Al deze gevoelige punten leg je niet zomaar op tafel. Pas als je echt veilig voelt in de bemiddeling. Tot die tijd heb je vooral een "onverschillige—t doet me niets" houding.

Inhoudelijke belangen

- Werkbare afspraken rond pauzes en werkdruk
- Mogelijkheid om tijdig te eten en te rusten
- Realistische verwachtingen rond klantbediening tijdens piekuren
- Respect voor haar professionele autonomie als kapster

Relationele belangen

- Niet voortdurend als zondebok of probleemmedewerker gezien worden
- Begrip van collega's voor haar situatie
- Een werksfeer waarin fouten of spanningen bespreekbaar zijn
- Het gevoel dat collega's niet tegen haar samenspannen

Persoonlijke belangen

- Bescherming van haar zwangerschap en gezondheid
- Emotionele rust in een periode waarin ze al onzeker is
- Het recht om zelf te bepalen wanneer ze haar zwangerschap deelt
- Erkenning van haar talent als kapster en haar positie bij klanten

Fase 3

Je staat open voor oplossingen als er meer begrip komt voor jouw situatie en als er realistischere afspraken gemaakt worden rond pauzes en werkdruk.

INFO VOOR DORIANNE - Info voor fase twee - komt pas aan bod in het TWEEDE gesprek

- Je vindt het werk in het kapsalon heel zwaar. Dit wordt alleen maar erger nu er 1 collega niet meer functioneert. Dat ze zich maar snel herpakt, want je hebt echt de collega's nodig om je werk graag te blijven doen.
- Voor jou is soepelheid en klantvriendelijkheid heel belangrijk. Klant is koning. Dat weet je als je kapster wilt worden.
- Je bent echt ontzet dat Kelly de collega's in de steek heeft gelaten. Toen je dat vernam tijdens je weekendje weg, heb je ook niet meer echt kunnen genieten.
- Eigenlijk vind je dat de manager er maar eens korte metten mee moet maken en Kelly behoorlijk moet berispen. Dan kleurt ze misschien opnieuw binnen de lijntjes!
- Je hebt tegelijk wel bewondering voor Kelly. Ze is de favoriete kapster van veel klanten en ze heeft ook veel talent. Jammer dat ze zo onmogelijk gedrag stelt.

Inhoudelijke belangen

- Een eerlijk verloffbeleid
- Een werkverdeling waarin iedereen zijn verantwoordelijkheid neemt
- Professioneel gedrag tegenover klanten

Relationele belangen

- Respect voor de inzet van collega's
- Het gevoel dat collega's rekening houden met elkaar
- Een team waarin men elkaar niet laat vallen

Persoonlijke belangen

- Waardering voor haar inzet
- Het gevoel dat haar tijd en plannen gerespecteerd worden
- De wens om haar werk met trots en plezier te kunnen blijven doen

Fase 3

Je wil vooral dat het werk opnieuw normaal kan verlopen.

Je denkt dat duidelijke afspraken en misschien een duidelijke boodschap van de manager Kelly kan helpen om opnieuw binnen de lijnen te kleuren.

INFO VOOR FANNY - Info voor fase twee - komt pas aan bod in het TWEEDE gesprek

- Je bent eigenlijk bezorgd over Kelly, maar durft dat niet uitspreken. Je begrijpt immers je collega's ook wel die zich beklagen over alle incidenten met Kelly. Maar er moet toch iets aan de hand zijn, ze is zo anders de laatste tijd. Die zorgen leg je niet zomaar op tafel. Je geeft vooral uitdrukking aan het verschil tussen jou en Dorianne en Britney door te wiebelen en naar buiten te staren als ze klagen over Kelly.
- Je hebt wel last van het gebrek aan collegialiteit. Tegelijk begrijp je Kelly ook wel dat het gebrek aan pauze vaak heel belastend is. Misschien is het belangrijk om ook meer zorg voor het personeel te hebben i.p.v. altijd de klanten voorop te stellen. Ook dat durf je niet goed uitspreken, want wat zullen Dorianne en Britney daarvan vinden?
- Je stelt je heel zwijgzaam op. Eigenlijk heb je veel last van de sfeer die er heerst en zou je willen dat alles weer zoals vroeger was.

Inhoudelijke belangen

- Professionele kwaliteit van het werk in het kapsalon
- Klanttevredenheid en reputatie van het kapsalon
- Duidelijke afspraken rond pauzes en werkorganisatie

Relationele belangen

- Een stabiele en rustige werksfeer
- Respectvolle communicatie tussen collega's
- Het vermijden dat spanningen escaleren

Persoonlijke belangen

- Zich goed voelen op het werk
- Minder spanning en conflict in het team
- Het verlangen dat de sfeer weer wordt zoals vroeger

Fase 3

Voor jou is een oplossing mogelijk als Kelly opnieuw professioneel werkt, respect toont voor klanten en zich aan de afspraken houdt.