



Een bloemetjesshort en een koffiekant: dat was de kotmadam van weleer. Vandaag is de kotmadam een coach. Vijf daarvan volgden 'Omgaan met conflicten'. Wij luisterden mee.

"Het begint met een pietluttigheid. Studente Anneleen* haalt de vaatwas leeg, terwijl studente Bea* eigenlijk aan de beurt was. Voor Anneleen is het de druppel teveel, want zij heeft de week ervoor de vuilniszakken al buitengezet. Voor je het weet bemoeien andere bewoners er zich mee, escaleert de boel en is de sfeer verziekt."

Andy Van den Berghe vertelt de anekdote tijdens een opleiding 'Omgaan met conflicten'. Die volgt hij samen met collega's Ilse De Prijck, Tom Pappaert, Pascal Isebaert en Reinout Senepart. De vijf werken voor Upgrade Estate, dat onder de naam Upkot in zes steden huisvesting organiseert. De kleinste projecten tellen 46 koten, de grootste 210. Noem hen geen conciërge, maar 'studentencoach' want ze hebben meer dan de klassieke conciërgetaken. De studentencoaches willen een community creëren en de studenten individueel bijstaan. Lesgever Julie Thevelin is benieuwd hoe Andy het keukenconflict heeft aangepakt. Andy Van den Berghe: "Ik ben eerst bij elk apart langs geweest om

Omgaan met conflicten

Kotmadam wordt studentencoach

te horen wat het probleem was. Dat hielp niet. Uiteindelijk kwam één studente op eigen initiatief langs mijn bureau. Ik heb de andere bewoonster gevraagd om ook binnen te springen. Zo konden ze het onder hun tweekjes uitklaren. Het eerste uur is er vooral gekibbeld en geweend. Na twee uur waren ze er min of meer uit. Vanaf nu gaan ze problemen rechtstreeks aanpakken, zonder er anderen bij te betrekken. Want precies daardoor was het conflict geëscaleerd."

Andy heeft het goed aangepakt, vindt docente Julie Thevelin: "Het is belangrijk om eerst elk verhaal apart te horen, zonder oordelen. Een bemiddelaar moet neutraal blijven. Daarna breng je de twee partijen samen, zodat ze zelf naar een oplossing kunnen zoeken." Maar zijn collega Ilse De Prijck trekt wel een lijn: "Een serieus conflict in de keuken tussen aparte kliekjes, lijkt me een conflict dat ik moet aanpakken. Maar de keukens van de 2^{de} en de 5^{de} verdieping met elkaar verzoenen, dat vind ik mijn job niet meer. We hebben het hier wel over jonge volwassenen, hé."

Tom Pappaert: "Als het de sfeer in het gebouw echt verpest, zou ik ingrijpen. Blijft het tussen twee mensen, dan moeten ze het zelf oplossen."

Wiet op kot

Pascal Isebaert is dan weer studentencoach in het zeer rustige Kortrijk. "Ik heb veel gepassioneerde studenten die heel de dag voor hun computerscherm zitten. Het enige probleem was een jongen die in zijn kamer wiet rookte. Het huisreglement is daar duidelijk in: na drie zo'n incidenten moet je vertrekken. Het probleem heeft zichzelf opgelost. Hij is het volgende academiejaar niet meer teruggekeerd."

Elk zijn aanpak

Julie Thevelin merkt op dat de studentencoaches de conflicten elk op een andere manier aanpakken. Ze tekent een tabelletje op het bord, aan de hand van de Myers-Briggs Type Indicator. "Aan het ene uiteinde heb je planmatige en doelgerichte mensen. Dit type bereidt zich goed voor, houdt van procedures, maar krijgt stress als er onverwachte dingen gebeuren.

Aan het andere uiteinde heb je mensen voor wie de weg belangrijker is dan het doel zelf. Zij stellen zich flexibel op, relativeren meer en improviseren liever. Dit type heeft het moeilijker met reglementen. De ene is niet beter dan de andere, maar in geval van conflict helpt het wel om te begrijpen hoe je zelf en de anderen in elkaar zitten." Meteen ontstaat een wat lacherige, maar toch geanimeerde discussie tussen de studentencoaches. Enkele 'planmatige' types (die om 9u stipt stonden te trappelen om naar de opleiding te vertrekken) ergeren zich aan de 'improviserende' collega's (die een kwartiertje later toekwamen). Docente Julie Thevelin haalt meteen alles uit de kast om er voor te zorgen dat de discussie niet tot een conflict escaleert en... het werkt nog ook.

* fictieve namen

Deze opleiding is een variatie uit het standaardaanbod van SF 323 en werd speciaal op vraag van Upgrade Estate ontwikkeld en georganiseerd. Heeft ook uw bedrijf nood aan dit soort maatwerk, neem dan contact op met sectorconsulente Isabel Van Neste (isabel.van.neste@sf323.be 0471 87 78 88). Zij bespreekt graag de mogelijkheden met u.