

Inhoud

Inleiding.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Over opgewonden standjes	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
En bevredigende oplossingen	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Cultuur, communicatie en conflictoplossing	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Waarom juist mediation?	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Over het lezen van dit boek	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
DEEL I. DE THEORIE	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Hoofdstuk I. OPGEWONDEN STANDJES, STILLE MUISJES Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.	
Onderhuidse machtsstrijd op kantoor	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1-2-3 Opgelost	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Hoofdstuk II. 1-2-3 CULTUUR	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Wat is bedrijfscultuur?	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Het Evolutie Systeem en de drie pijlers	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Hoe alert ben jij?	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
De drie vragen	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Waar zitten wij en anderen?	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Koffie halen.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
De vierde vraag.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Kun je bedrijfscultuur veranderen?	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Mediation in het Evolutie Systeem	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Wat houdt ons tegen?	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Wat te doen bij weerstand?	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Waarom juist mediation?	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Hoofdstuk III. 1-2-3 COMMUNICEREN	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Richtlijnen voor een goed gesprek	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Waarom juist mediation?	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Hoofdstuk IV. 1-2-3 CONFLICT OPLOSSEN	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Oorzaak van conflicten	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Oplossing van conflicten	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Waarom juist mediation?	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
HOOFDSTUK V. HET 1-2-3 OPGELOST! STAPPENPLAN. Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.	
Voorwerk	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1^e Pijler-fase	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2^e Pijler-fase	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3^e Pijler-fase	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Nawerk Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Nog meer over weerstand Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

DEEL II. DE PRAKTIJK Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Hoofdstuk I. Waar zitten we? Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Oefenen in herkennen van het bewustzijnsniveau . Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

1. De bullebak als klant. **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

2. Bemiddelen in de praktijk **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

3. Saaie vergaderingen **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

4. Kopietjes maken **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

5. Hopeloos verliefd **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

6. Pesten op de werkvloer..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

Waarom juist mediation? Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Hoofdstuk II. SITUATIES TUSSEN MANAGER EN MEDEWERKER(S)Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

1. Je hebt zorgen over iemands werk ... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

2. Een medewerker maakt een serieuze fout**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

3. Emotionele reactie bij kritische feedback**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

4. Een medewerker vragen minder te socialiseren**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

5. Een medewerker zeggen dat deze niet fris ruikt**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

6. Een medewerker is te lang van stof.. **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

7. Een medewerker is regelmatig ziek .. **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

8. Een medewerker heeft de deadline niet gehaald**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

9. Een medewerker vragen om over te werken**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

10. De werkhoeveelheid is te zwaar **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

11. Weerstand tegen veranderingen **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

12. Een medewerker klaagt steeds over anderen**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

13. Slechte verhouding met collega's ... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

14. Medewerkers hebben een conflict . **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

15. Een bullebak als medewerker **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

16. Een verzoek tot salarisverhoging afwijzen**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

17. Promotiekans naar iemand anders . **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

18. Een medewerker gedraagt zich negatief**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

19. Je gevoel zegt: "Er klopt iets niet" .. **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

20. Je hebt zelf een fout gemaakt..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

21. Je moet een medewerker ontslaan **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

Hoofdstuk III. SITUATIES TUSSEN MEDEWERKER(S) EN MANAGERFout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

1. Je manager is niet blij met je werk ... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

2. Het werk is niet waar je voor gesolliciteerd had.**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

3. Buiten werktijden werken? **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
4. Je hebt niet genoeg werk **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
5. Je wilt meer verantwoordelijkheid ... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
6. Je gaat een deadline missen **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
7. Je hebt een deadline gemist **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
8. Je wilt nee zeggen tegen een nieuwe taak? **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
9. Je wilt nieuwe taken, met bijbehorende salaris **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
10. Je wilt een salarisverhoging **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
11. Je ontdekt dat je significant minder verdient **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
12. Morele of ethische problemen **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
13. Je wilt afwijkende uren gaan werken **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
14. Feedback vragen **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
15. Je bent het niet eens met de feedback **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
16. Je hebt gehuild vanwege een fout.. **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
17. Je denkt dat je mogelijk ontslagen wordt **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
18. Hoe ga je om met de bullebak? **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

Hoofdstuk IV. SITUATIES TUSSEN MEDEWERKERS ONDERLING **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

1. Je collega doet iets irritants **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
2. Je collega brengt minder in dan jij **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
3. Je collega klaagt steeds **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
4. Je collega is lang van stof **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
5. Je wordt gepest op het werk..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
6. Een collega geeft je steeds last-minute werk **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
7. Je collega leunt teveel op je **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
8. Zeggen dat iets niet jouw taak is..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
9. Een machtsspel met je collega **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
10. Je collega vertelt je een oncomfortabel geheim **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
11. Je frustratie sloeg toe en je was onbeleefd **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
12. Je ontdekt dat er over je geroddeld wordt. **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
13. Je voelt druk om bij te dragen aan een cadeau **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
14. Je collega is een betweter..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
15. Je collega 'verklikt' je bij de manager **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
16. Je collega probeert je aan zijn kant te krijgen **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
17. Nieuwsgierige persoonlijke vragen afweren **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
18. Je hebt persoonlijke problemen thuis **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
19. Wanneer een collega een geliefde verliest **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
20. Wat te zeggen tegen je net ontslagen collega **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

- DEEL III. MEDIATION ALS 'PROCESTOOL'** Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
- Hoofdstuk I. SOLLICITATIEGESPREKKEN**..... Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
- Voor de manager**..... Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1. Je wilt een zoeker in je team..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
 2. Je wilt een vinder in je team. **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
 3. Je wilt een 'eerste pijler' in je team .. **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
 4. Je wilt een 'tweede pijler' in je team **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
 5. Je wilt een 'derde pijler' in je team... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
- Voor de medewerker** Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1. Je bent een zoeker en je wilt een passende baan**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
 2. Je bent een vinder en je wilt een passende baan**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
 3. Je wilt werken in een eerste pijler omgeving,**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
 4. Je wilt werken in een tweede pijler omgeving**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
 5. Je wilt werken in een derde pijler omgeving**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
 6. Je komt te laat voor een sollicitatiegesprek**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
 7. Er staat een fout op je cv..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
 8. Een vaardigheid die je (nog) niet hebt?**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
 9. Een onderwerp waar je liever niet over praat?**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
 10. Je wordt gevraagd een ontslag uit te leggen**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
 11. Uitleggen waarom je van baan wilt veranderen**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
 12. Salarisonderhandelingen..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
- Hoofdstuk II. VERGADERINGEN EN OVERLEG**..... Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1. Iets inbrengen in de vergadering **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
 2. Een kritische noot plaatsen..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
- Hoofdstuk III. ACQUISITIE EN NETWERKEN**..... Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1. Hoe vergroot je je netwerk? **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
 2. Warm houden..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
 3. Opwarmen..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
 4. Wat is het koud **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
- Hoofdstuk IV. ONDERHANDELINGEN**..... Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1. Mijn woning is meer waard..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
 2. Dubbele lasten?..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
 3. Leverancier die niet levert **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
- DEEL IV**..... Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
- Wat is belangrijk om te onthouden?** Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
- Cultuur, communicatie en conflictoplossing** Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
- Het 1-2-3 Opgelost. stappenplan.** Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Voorbeelden waarin alles samen komt..... Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

1. Ploegendienstperikelen bij een staalfabriek**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
2. Lastige telefoontjes bij een uitzendbureau**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
3. Conflict tussen privacy en informatie verzamelen**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
4. Bestuurlijk conflict: zorgvoorziening sluiten?**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
5. Waar komt de voetbalkooi?..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
6. Innerlijk conflict van een succesvolle vastgoedinvesteerder**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
7. Verborgene machtsstrijd tussen CEO en Centrale Ondernemingsraad**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

Dankwoord Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Bronnen en Literatuurlijst Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Meer weten? Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Over de schrijfster..... Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Bijlagen..... Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Evolutie Systeem..... Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

1-2-3 Opgelost! Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Matrix Evolutie Systeem..... Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

SHIT-model Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Werkbladen Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Interventies in gradaties..... Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Conflictoplossingsmethoden in het Evolutie-SysteemFout! Bladwijzer niet gedefinieerd.