

OPGEWONDEN STANDJES

en

BEVREDIGENDE
OPLOSSINGEN

Mediation op de werkvloer

mr. Hilde Kroon

Inhoud

| | |
|---|-----------|
| Inleiding | 14 |
| Over opgewonden standjes | 14 |
| En bevredigende oplossingen | 15 |
| Cultuur, communicatie en conflictoplossing | 16 |
| Waarom juist mediation? | 16 |
| Over het lezen van dit boek | 17 |
| DEEL I. DE THEORIE | 19 |
| Hoofdstuk I. OPGEWONDEN STANDJES, STILLE MUISJES | 20 |
| Onderhuidse machtsstrijd op kantoor | 20 |
| 1-2-3 Opgelost | 25 |
| Hoofdstuk II. 1-2-3 CULTUUR | 26 |
| Wat is bedrijfscultuur? | 26 |
| Het Evolutie Systeem en de drie pijlers..... | 26 |
| Hoe alert ben jij?..... | 36 |
| De drie vragen | 41 |
| Waar zitten wij en anderen? | 41 |
| Koffie halen..... | 42 |
| De vierde vraag..... | 44 |
| Kun je bedrijfscultuur veranderen? | 46 |
| Mediation in het Evolutie Systeem | 56 |
| Wat houdt ons tegen? | 60 |
| Wat te doen bij weerstand? | 67 |
| Waarom juist mediation? | 76 |
| Hoofdstuk III. 1-2-3 COMMUNICEREN | 77 |
| Richtlijnen voor een goed gesprek | 77 |
| Waarom juist mediation? | 85 |
| Hoofdstuk IV. 1-2-3 CONFLICT OPLOSSEN | 87 |

| | |
|--|------------|
| 1. Mijn woning is meer waard | 195 |
| 2. Dubbele lasten? | 196 |
| 3. Leverancier die niet levert | 196 |
| DEEL IV..... | 198 |
| Wat is belangrijk om te onthouden? | 199 |
| Cultuur, communicatie en conflictoplossing..... | 199 |
| Het 1-2-3 Opgelost. stappenplan. | 199 |
| Voorbeelden waarin alles samen komt..... | 199 |
| 1. Ploegdienstperikelen bij een staalfabriek | 199 |
| 2. Lastige telefoontjes bij een uitzendbureau | 203 |
| 3. Conflict tussen privacy en informatie verzamelen | 207 |
| 4. Bestuurlijk conflict: zorgvoorziening sluiten? | 209 |
| 5. Waar komt de voetbalkooi? | 211 |
| 6. Innerlijk conflict van een succesvolle vastgoedinvesteerder | 214 |
| 7. Verborgene machtsstrijd tussen CEO en Centrale Ondernemingsraad | 216 |
| Dankwoord | 221 |
| Bronnen en Literatuurlijst..... | 222 |
| Meer weten?..... | 223 |
| Over de schrijfster | 224 |
| Bijlagen..... | 225 |
| Evolutie Systeem | 226 |
| 1-2-3 Opgelost!..... | 227 |
| Matrix Evolutie Systeem | 228 |
| SHIT-model..... | 229 |
| Werkbladen..... | 230 |
| Interventies in gradaties | 232 |
| Conflictoplossingsmethoden in het Evolutie-Systeem..... | 232 |