

# INHOUD

INLEIDING	7	
Leeswijzer	9	
1. SAMENWERKINGSPROBLEMEN EN CONFLICTEN OP DE WERKVLOER		13
1.1 Problemen en conflicten op het werk	13	
1.2 Het ontstaan van een probleem en de ontwikkeling naar een conflict		14
1.3 Waardoor blijven conflicten bestaan?	16	
2. WAT IS COACHING EN WAT IS MEDIATION?		19
2.1 Wanneer helpt coaching?	19	
2.2 Wat is coaching?	20	
2.3 Taken van de coach	23	
2.4 Wat is mediation?	25	
3. HET PROCES VAN COACHEN EN MEDIATION		31
3.1 Coaching, mediation, hoe gaat zoiets?	31	
3.2 Hoe start een coaching?	31	
3.3 Het proces van mediation	39	
3.4 Mediation en soorten conflicten	43	

4.	DE ROL EN POSITIE VAN DE COACH EN DE MEDIATOR	47
4.1	Positie en de persoonlijke eigenschappen van de coach	48
4.2	Wat de coach doet en kan	51
4.3	Wat de coach weet	53
4.4	Wat de coach wil (en de medewerker)	53
4.5	De mediator	54
4.6	Positie en persoonlijke eigenschappen van de mediator	56
4.7	Wat doet en kan de mediator?	57
4.8	Wat weet de mediator?	59
4.9	Wat wil de mediator?	60
5.	CRITERIA, TOETSEN EN BEOORDELEN	63
5.1	Het nut van meten	63
5.2	Kwaliteitscriteria	65
5.3	Manier van toetsen	68
5.4	Toetsen of beoordelen	69
5.5	Het meten van de resultaten van mediation	70
5.6	Kwaliteitscriteria voor mediation	70
	LITERATUUR	77
	OVER DE AUTEURS	79