



# CAOP

## Voorkom langdurige conflicten

Het CAOP begeleidt, bemiddelt en biedt mediation aan

**Conflicten en stoeve verhoudingen binnen organisaties kunnen leiden tot verlies aan werkplezier van medewerkers en van productiviteit in kwalitatieve en kwantitatieve zin. Een adequate reactie leidt tot een meer efficiënte en effectieve arbeidsorganisatie met een beter werkklimaat waarbinnen onnodige kosten worden vermeden.**

Of het nu gaat om een reorganisatietraject of nieuwe CAO-onderhandelingen. Een arbeidsconflict of slechte relaties tussen bestuurder en OR. Een goede conflicthantering, vooraf of tijdens het traject, voorkomt hogere kosten en veel tijd- en energieverlies. Daarbij worden relaties zoveel mogelijk hersteld want partijen gaan na het conflict vaak gewoon met elkaar verder.

De bron van conflicten zit vaak in verschillende belangen. Er is een aantal manieren om beter om te gaan met verschillende belangen. Zoals het beschikken over goede onderhandelingsvaardigheden, kennis van conflicthanteringsmethoden, procesbegeleiding of (preventieve) bemiddeling. Ook als de tegenstellingen groot zijn, zijn er mogelijkheden voor een goede afhandeling. Zoals bemiddeling, de inzet van mediation en een goede bezwaarafhandeling.

### De diensten van het CAOP

Het CAOP is het kennis- en dienstencentrum op het terrein van arbeidsmarkt en arbeidszaken. Het CAOP heeft een grote expertise rondom conflicthantering en biedt een brede range aan diensten rondom conflictmanagement. Van diensten die erop gericht zijn om conflicten te voorkomen. Tot diensten die een conflict tot een wederzijds acceptabel resultaat weten te brengen. Van langdurige schade is dan geen sprake. Het CAOP biedt onder meer:

- Workshops en coaching
- Expertmeetings
- Procesbegeleiding
- Conflictbemiddeling
- Mediation
- Bezwaarafhandeling

<b>BEZOEKADRES</b>	Lange Voorhout 9-13, 2514 EA Den Haag
<b>POSTADRES</b>	Postbus 556, 2501 CN Den Haag
<b>TELEFOON</b>	070 - 376 57 65
<b>FAX</b>	070 - 345 75 28
<b>INTERNET</b>	www.caop.nl
<b>E-MAIL</b>	info@caop.nl

### Workshops en coaching

Het CAOP biedt een drietal workshops aan:

- strategisch onderhandelen
- conflicthantering
- en specifiek voor medezeggenschapsraden: strategisch onderhandelen met de bestuurder.

Verder zijn workshops en coaching op maat mogelijk. Voor zowel individuen als groepen.

### Expertmeetings

In expertmeetings, specifiek voor juridische afdelingen en voor afdelingen HRM, bespreken wij best practises op het gebied van conflictmanagement. De eigen vraagstellingen staan daarbij centraal.

### Procesbegeleiding

In veel overlegsituaties, collectief of individueel, kan het verloop van het overleg worden bespoedigd door de inschakeling van een neutrale, onafhankelijke procesbegeleider. Het CAOP biedt professionals in de rol van procesbegeleider die een overleg in goede banen weet te leiden. Met gelijke ruimte voor alle standpunten, met gevoel voor verhoudingen en met doortastend optreden om tot wederzijds acceptabele resultaten te komen.

### Conflictbemiddeling

Als een overleg staakt omdat partijen er niet met elkaar uitkomen, kan een bemiddelaar uitkomst bieden. Deze kan door de onafhankelijke, neutrale positie, partijen bewegen tot het zoeken naar oplossingen. Het CAOP en onze – vaak wetenschappelijk en bestuurlijk geëngageerde – relaties worden veelvuldig gevraagd te bemiddelen.

### Mediation

Bij individuele conflicten, bijvoorbeeld rondom het ambtenaren- of arbeidsrecht, kan inzet van mediation een goede uitkomst bieden. Het komen tot een wederzijds aanvaardbare regeling door middel van mediation biedt een groot aantal voordelen. Het CAOP beschikt over door het Nederlands Mediation Instituut erkende mediators.

### Afhandeling geschillen en klachten

Het CAOP geeft advies over en ondersteunt bij de inrichting van afhandeling van diverse geschillen en klachten. Het CAOP werkt voor een zeer groot aantal beroep- en bezwaaradviescommissies, klachtencommissies en bedrijfscommissies in het (semi)-publieke domein.

### Advies op maat

Heeft u een vraag op het terrein van begeleiding of conflictmanagement naar aanleiding van deze diensten of specifiek voor uw situatie? Het CAOP zoekt graag samen met u naar de best mogelijke oplossing. U kunt vrijblijvend contact opnemen met Margriet Drent, (070) 376 57 21, m.drent@caop.nl.