

Conflictmanagement: werken aan een goede arbeidsrelatie



Werken in een omgeving zonder (grote) conflicten. Dat geeft energie. Maar als er wel een serieus conflict ontstaat, raakt dat behalve de betrokkenen vaak ook de afdeling of organisatie. Gelukkig zijn met de juiste gespreksvaardigheden veel conflicten te voorkomen. En anders kunt u met mediation en juridisch advies werken aan een oplossing van het conflict en herstel van de arbeidsrelatie. Het CAOP helpt u hier graag bij.

Arbeidsconflicten hebben vaak vervelende gevolgen: een hoger ziekteverzuim, een slechte sfeer, minder productiviteit en juridische stappen met hoog oplopende kosten. Een werkgever kan ook imagoschade oplopen. De kosten van ziekteverzuim door onderlinge conflicten op het werk bedragen volgens TNO 15,3 procent van de kosten voor ziekteverzuim waar een organisatie invloed op heeft. Met het dienstenaanbod conflictmanagement van het CAOP kunt u deze kosten in de hand houden en de schade beperken.

Van voorkomen tot juridische afdoening

Het CAOP biedt diensten aan om arbeidsconflicten te voorkomen, conflicten op te lossen en om te ondersteunen bij de juridisering van een conflict. U kunt bijvoorbeeld verschillende trainingen volgen voor gespreks- en communicatievaardigheden, intervisie, conflicthantering of bemiddelings- en mediationvaardigheden. Verder kan het CAOP uw organisatie begeleiden volgens het 7-stappenplan voor een conflictvaardigere organisatie. Wij kunnen dialoogbijeenkomsten of groepssessies organiseren waarin deelnemers luisteren naar elkaars wensen en behoeften. Daarnaast kunt u via het CAOP een mediator of bemiddelaar inschakelen. En mocht een conflict verder escaleren, dan bieden wij onafhankelijk klachtonderzoek en juridisch advies.

Mediation

Is er een arbeidsconflict ontstaan, dan biedt mediation vaak uitkomst. In een mediationtraject werken de partijen aan een bevredigende oplossing voor beiden. Hoe eerder u een mediator inschakelt, hoe beter. Dat voorkomt verdere escalatie en oplopende kosten voor de werkgever. Bij het CAOP kunt u kiezen uit een pool van zeer ervaren mediators die geregistreerd zijn bij de Mediatorsfederatie Nederland (MfN). Ze zijn thuis in arbeidszaken en gespecialiseerd in conflicten in het (semi-)publieke domein.

Voor welke situaties kunt u het CAOP inzetten?

(Dreigende) conflicten komen voor op verschillende niveaus: tussen personen, tussen afdelingen, organisatielagen of tussen verschillende partijen. Enkele voorbeelden:

- tussen werkgever en werknemer, bijvoorbeeld een ambtenaar versus een gemeente
- in de samenwerking binnen (of tussen) organisaties
- tussen besturen, teams en maatschappen
- in de samenwerking tussen collega's
- tussen vakbonden en werkgevers
- tussen medezeggenschapsraden/ondernemingsraden en besturen
- tussen een school en ouders of een zorgorganisatie en patiënten

In al deze situaties kunt u via het CAOP onder meer organisatiebegeleiding en -advies aanvragen, een bijeenkomst laten organiseren, of een mediator inschakelen. Het CAOP en samenwerkende partners hebben hierbij de rol van neutrale procesbegeleider.

Voordelen van investering in een goede arbeidsrelatie

Actief werken aan een goede arbeidsrelatie levert een organisatie veel op. Denk aan:

- Daling van het ziekteverzuim en minder kosten doordat het aantal conflicten daalt of tijdig wordt opgelost.
- Werkenden zijn meer tevreden en gemotiveerd omdat ze minder tijd besteden aan conflicten op het werk.
- Medewerkers en leidinggevenden houden zelf de regie over arbeidsrelaties, omdat ze de juiste vaardigheden hebben om met conflicten om te gaan.
- Betere relatie en zo nodig herstel van vertrouwen tussen leidinggevende en medewerker of directie en or.
- Minder kans op imagoschade voor de organisatie.

Dienstaanbod conflictmanagement

Bij het CAOP kunt u gebruikmaken van de volgende diensten rond conflictmanagement:

COMMUNICATIE- EN PROCESBEGELEIDING

dialogbijeenkomsten verzorgen • vergaderingen, strategische bijeenkomsten, heidagen en groepssessies verzorgen • onafhankelijk voorzitterschap en dagvoorzitterschap • gespreksbegeleiding over samenwerking, gericht op preventie of oplossing van een conflict • vervullen van de rol van externe vertrouwenspersoon. **Trainingen:** de impact van goede feedback • effectief communiceren en beïnvloeden • excellent onderhandelen o.b.v. Harvard-principes

INTERVISIE

begeleiding van intervisiesessies • workshop Intervisie (1 dagdeel) • training Gespreksleider intervisie (2 dagen)

CONFLICTMANAGEMENT

organisatieadvies en -begeleiding conform 7-stappenmethode. **Trainingen:** aanpak van arbeidsconflicten door HR • conflicthantering (1 dag) • bemiddelings- en mediationvaardigheden (1,5 of 2 dagen) • verwijzing naar mediation en mediationvaardigheden (2 dagen)

Waarom conflictmanagement via het CAOP?

De diensten van het CAOP beslaan de gehele keten: van het voorkomen van conflicten tot en met de afhandeling van juridische geschillen. Belangrijker nog is dat het CAOP een onafhankelijk platform is dat werkgevers- en werknemerspartijen bij elkaar brengt. Daarom hebben wij in al onze diensten zowel oog voor de belangen van de werkgever als die van de werknemer. We bieden onze trainingen ook steeds aan beide partijen aan. Dat maakt het aanbod van het CAOP uniek.

Contact

Wilt u een training volgen, een conflict aanmelden voor mediation, of gebruikmaken van een van de andere diensten van het CAOP? Wij helpen u graag. U kunt contact opnemen met projectleider Margriet Drent.

E: mediation@caop.nl

T: 06 204 368 45

Kijk voor het actuele aanbod en meer informatie over conflictmanagement op www.caop.nl.

CONFLICTBEMIDDELING

begeleiding informele gesprekken bij conflictsituatie • mediation door MfN Registermediators

CONFLICTCOACHING

individuele coaching bij aanpak van een bestaande of dreigende conflictsituatie

KLACHTONDERZOEK

onafhankelijk klachtonderzoek

PARITAIRE ADVISERING IN PROCEDURES

adviescommissie instellen en bemensen • secretariaatsvoering

Voor alle vormen van begeleiding, training, opleiding en intervisie ontwikkelen wij in overleg met uw organisatie graag een maatwerkprogramma.

Onderzoek



CAOP



Advies

CAOP

Lange Voorhout 13

2514 EA Den Haag

T 070 376 57 65

www.caop.nl

info@caop.nl

CAOP - vertrouwd met arbeidszaken