

Konfliktmanagement am Arbeitsplatz

In der Arbeitswelt führen menschliche Konflikte nicht nur zu ungeheuren Reibungsverlusten, sondern zu ebenso hohen Kosten für Unternehmen oder Behörden. Die Firma *Conflict Management Plus Ltd* aus dem englischen Royston ist auf die nachhaltige Lösung von Konflikten in der freien Wirtschaft, in Behörden sowie im privaten Bereich mittels Mediation spezialisiert und hat sich als Marktführer auf diesem Sektor in Großbritannien einen Namen gemacht.

listen in Sachen Konfliktbewältigung werden auch an Universitäten und Colleges angeboten, um angehende Manager schon während ihrer Ausbildung auf potenzielle zwischenmenschliche Probleme an ihrem künftigen Arbeitsplatz vorzubereiten.

„Unsere Aufgabe ist es, Menschen zu befähigen, die zwischenmenschlichen Probleme an ihrem Arbeitsplatz



Leiten ein erfolgreiches Unternehmen für die Lösung von Konflikten am Arbeitsplatz: John Crawley und Katherine Graham

Als John Crawley Conflict Management Plus Ltd im Jahre 1989 gründete, verfügte er über jahrelange Erfahrung auf dem Gebiet der Konfliktlösung durch Mediation. Er hatte unter anderem mit Jugendlichen an Schulen sowie Ehrenamtlern auf kommunaler Ebene an der Lösung von zwischenmenschlichen Problemsituationen gearbeitet. Diese Erfahrung floss in die Konfliktlösungsprogramme ein, die mittlerweile eine große Anzahl von Klienten aus dem öffentlichen wie privaten Sektor genutzt haben.

Heute beschäftigt Conflict Management Plus Ltd insgesamt rund 40 Mitarbeiter und erwirtschaftet einen Umsatz von einer Million GBP. Unter der Leitung der Direktoren John Crawley

und Katherine Graham bieten 25 hochqualifizierte Mediatoren eine breite Palette von Programmen für die effiziente Handhabung diffiziler Situationen aus der Arbeitswelt an. Konfliktmanagement und Mediation für Manager, der bedachte Umgang mit schwierigen Menschen und Situationen sowie die Kunst, erfolgreich zu verhandeln und Beschwerden ohne Schaden für das Unternehmen und die eigene Person zu bearbeiten, gehören ebenso zum Programm der Engländer wie ein umfangreiches Training der eigenen Fähigkeiten, andere Menschen zu überzeugen sowie Mobbingstrukturen aufzudecken und erfolgreich zu bekämpfen. Darüber hinaus können die Klienten auch Diplome und Zertifikate in der Kunst der Mediation er-

Conflict Management Plus Ltd

werben. Die meisten Kurse finden in der unmittelbaren Arbeitsumgebung der Klienten statt, um die jeweiligen Gegebenheiten des Arbeitsplatzes entsprechend berücksichtigen zu können. Kurse zur Erlangung eines Zertifikates in Mediationspraktiken werden sechsmal jährlich an bestimmten Orten in Großbritannien durchgeführt. Die Tatsache, dass dort Teilnehmer aus den verschiedensten Branchen zusammenkommen, garantiert eine anregende und erfahrungsreiche Arbeitsatmosphäre. Die Kurse der Spezia-

eigenständig zu lösen“, bekräftigt John Crawley. „Mit den bei uns erworbenen Fähigkeiten als Mediatoren sind unsere Klienten wesentlich besser in der Lage, eine Vermittlerrolle zwischen den Konfliktparteien in ihrem Arbeitsumfeld einzunehmen und damit zu einer Deeskalation von Spannungen beizutragen. Damit verhelfen wir Unternehmen und Organisationen zu einem besseren Arbeitsklima und vermeiden unnötige Kosten, die zwangsläufig im Zuge konfliktträchtiger Bedingungen entstehen. Nicht selten enden



Vermittlung zwischen den Konfliktparteien: Katherine Graham bei einer Mediation

solche Konflikte vor Gericht und bleiben auch den Kunden nicht verborgen. Daher werden wir mit unserer Dienstleistung von unseren Klienten oftmals als eine Art 'Regenmacher in der Wüste' betrachtet!"

Der Bedarf für die von Conflict Management Plus Ltd offerierte Dienstleistung nimmt ständig zu. Besonders in den vergangenen fünf Jahren ist das Unternehmen stark gewachsen.

Angespornt durch den großen Erfolg in Großbritannien wollen die Engländer ihre Dienste zunehmend auch im europäischen Ausland anbieten. „Wir suchen zurzeit in Zusammenarbeit mit unseren Klienten Kontakte auf dem europäischen Festland, um dort Büros zu eröffnen“, so John Crawley. „Dabei könnten wir uns durchaus eine Art Kooperation mit etablierten Beratungs- und Trainingsfirmen vorstellen.“ ■



Conflict Management Plus Ltd
Low Farm
Brook Road
Royston, Herts
GB-SG8 5NT
www.conflictmanagementplus.com