

[Schalten Sie Ihre Stellenanzeige](#) auf Indeed oder sehen Sie sich unter [Recruitingressourcen](#) weitere Vorlagen und Beispiele an.

Beispiele für Konfliktmanagement am Arbeitsplatz

Mitarbeiter*innen und Führungskräfte verbringen viele Stunden am Tag im Unternehmen. Dass beim Zusammentreffen von so vielen verschiedenen Persönlichkeiten nicht immer alles rund läuft, ist ganz normal. Am Arbeitsplatz finden sich unterschiedliche Arten von Konflikten. Hier finden Sie einige Beispiele:

Konflikt zwischen Vorgesetzten und Untergebenen

Die Zusammenarbeit von Mitarbeiter*innen aus unterschiedlichen Hierarchieebenen kann hin und wieder zu Konflikten führen. So kann es sein, dass Manager*innen oder Abteilungsleiter*innen Ziele zu hochstecken und einige Mitarbeiter*innen damit überfordert sind. In diesem Fall kann es helfen, Konflikte von vornherein zu vermeiden, indem Sie Richtlinien für die Zusammenarbeit erstellen. In jedem Fall muss klar sein, dass die Arbeit im Team dazu da ist, Aufgaben gemeinsam zu erledigen.

Fühlt sich ein Mitarbeiter bzw. eine Mitarbeiterin permanent überfordert, so können Sie Abhilfe verschaffen. Beispielsweise haben Sie die Möglichkeit, eine bessere Absprache zwischen den beiden Parteien anzuordnen. Dazu könnte die betroffene Person eine Liste vorbereiten, in der eingetragen wird, wie viel Zeit sie für Aufgaben benötigt. In den regelmäßigen [Meetings zwischen Manager*in und Mitarbeiter*in](#) wird diese Liste besprochen und die Anforderungen an die Person dementsprechend angepasst. In jedem Fall sollten Sie unterstreichen, wie wichtig eine gute Kommunikation zwischen beiden Parteien ist. Nur so können Probleme gelöst und Missverständnisse vermieden werden.

Konflikte mit Kund*innen

Besonders in Dienstleistungsunternehmen kann es häufig dazu kommen, dass Kund*innen nicht zufrieden mit dem Service des Unternehmens sind. Spricht ein unzufriedener Kunde bzw. eine unzufriedene Kundin das Personal direkt an und bekundet den Unmut, so sollte es immer einen Manager bzw. eine Managerin geben, der oder die in diesem Fall zuständig ist. So können von vornherein Konflikte vermieden werden.

Die Person aus dem Management sollte für solche Situationen geschult sein. Sie sollte alle Beteiligten beruhigen können und die nötigen Schritte einleiten, um die Kundschaft zufriedenzustellen. Der Manager bzw. die Managerin sollte unter anderem aktiv zuhören



[Unternehmenslogo löschen oder ersetzen]

und eine Lösung anbieten können, die die Kund*innen zufriedenstellt. Mithilfe von klaren Richtlinien im Unternehmen können Manager*innen problemlos entscheiden, was im jeweiligen Fall angemessen ist (z. B. kostenloser Austausch eines Produkts, Rücknahme, etc.)

*Indeed stellt diese Informationen aus Kulanz für Nutzer*innen dieser Website bereit. Bitte beachten Sie, dass wir weder Recruiting- noch Rechtsberatung anbieten. Wir sind nicht für den Inhalt Ihrer Stellenbeschreibungen verantwortlich und keine der hier aufgeführten Informationen sind eine Garantie für bestimmte Ergebnisse. Dies ist ein rechtlicher Hinweis und **nicht** Teil der folgenden Vorlage.*