



KİŞİLERARASI İLETİŞİM ÇATIŞMALARI ve YÖNETİMİ

Marmara Üniversitesi
Sağlık Bilimleri Fakültesi
Sağlık Yönetimi Bölümü
Yrd. Doç. Dr. Leyla Köksal

İLETİŞİM NEDİR?

ÇATIŞMA





Çatışma
insanları her
zaman olumsuz
mu etkiler?

Kişilerarası iletişim çatışmaları hakkında yanlış bilinenler

- Çatışma daima kişiler arasındaki zayıf ilişkinin işaretidir.
- Çatışmalardan her zaman kaçınılabilir.
- Çatışma her zaman her zaman yanlış anlamaya dayanır
- Çatışma her zaman çözümlenebilir
- Çatışma her zaman kötüdür.

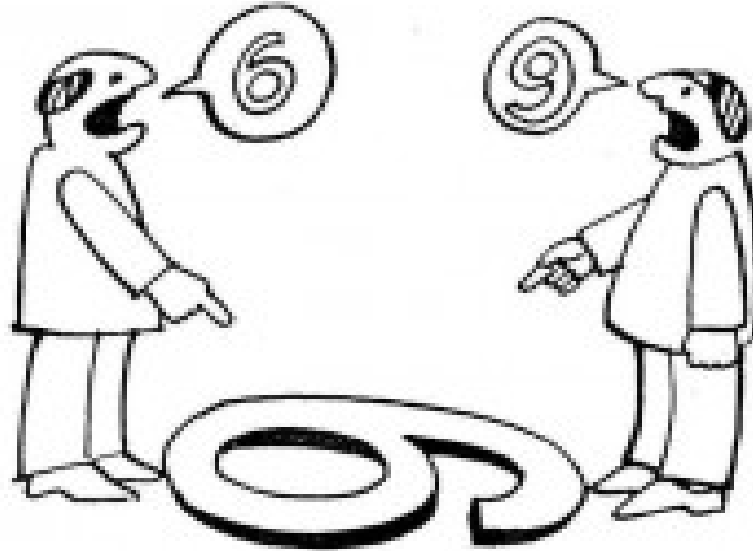
Çatışma kavramı



- Psikologlar çatışmayı rekabet halinde olanların içsel durumları,
- Sosyologlar gözlemlenebilir davranışlar olarak tanımlamaktadır.

Çatışma Kavramı

En genel anlamda çatışma, iki veya daha fazla kişi yada grup arasındaki anlaşmazlık ya da uyuşmazlık durumudur.



- Çatışma öncelikle kişilerin iç dünyalarında yaşanan ve tarafların birbirlerinin iletişim biçimi, tavır, tutum ve davranışlarından huzursuz olması ile başlayan bir süreçtir.

- Kişilerarasında bir çatışma olduğunun söylenebilmesi için, en az iki kişi arasında algılanan ve çatışan amaçlara yönelik gerçekleşen anlaşmazlığın dışa vurulmuş olması gereklidir.

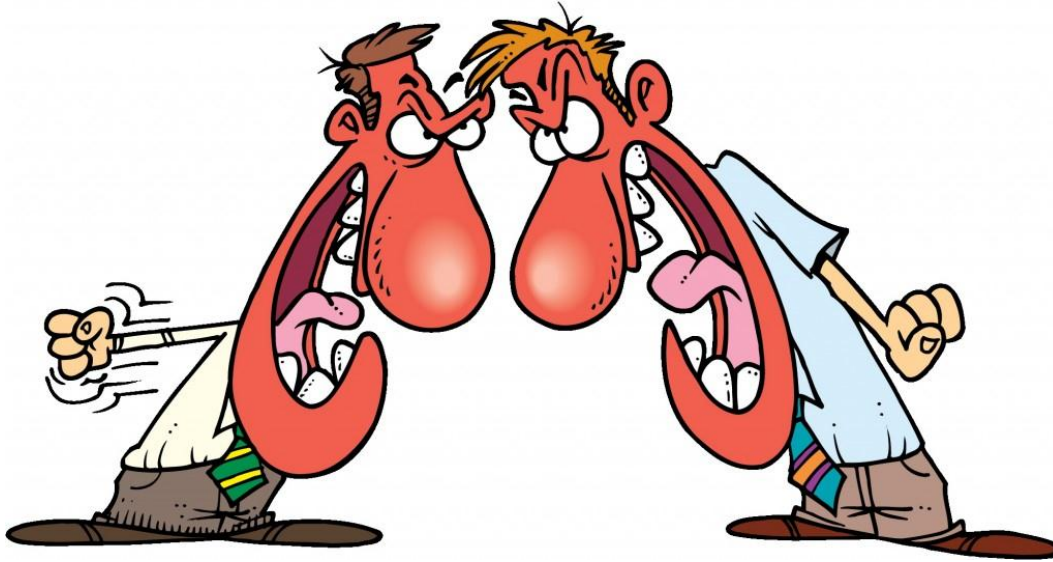


Kişilerarası İletişim çatışmalarının başlangıç nedenleri

- Farklı biliş, algı, duygu,
- bilinçdışı ihtiyaçlar,
- iletişim becerileri gibi kişisel faktörler,
- kültürel faktörlerden,
- rol farklılıklarından,
- sosyal ve fiziksel çevrelerden veya
- iletişim sürecinde verilen mesajın niteliğinden kaynaklanabilir.

Çatışmanın tamamlanması için gerekli öğeler

- En az iki kişi
- Algılanan ve çatışan amaçlar
- Dışa vurulmuş bir mücadele ögesi



Çatışma süreci

Çatışma öncesi

Fark etme

Aktif çatışma

Çözüm

Çatışma sonrası

Çatışma öncesi

- Anlaşmazlık aşamasını hazırlayan koşullar
- Kişilerarası farklılıkların olduğunun fark edildiği aşama
 - Rol beklentileri
 - Algılar
 - Amaçlar
 - Kaynak paylaşımı

Fark etme

- Kişilerarası iletişim kuran iki kişiden biri farklılıkların artan bir problem olduğunu fark etmiştir.
- Kişiler istedikleri amaca ulaşamayacaklarını anlar ya da başkalarının istedikleri amaca ulaşmasına engel olduğunu öğrenirler.

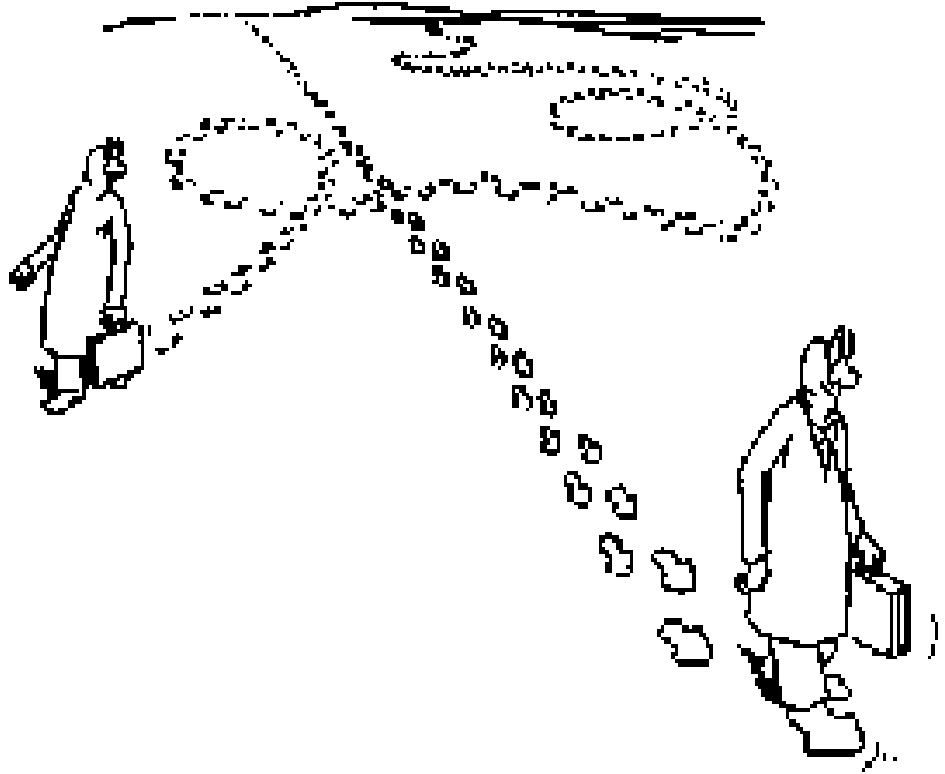
Aktif çatışma

- Kişilerarası iletişimde kişi diğer kişi/kişilerin dikkatini hayal kırıklığına çektiği anda çatışma aktif çatışmaya yani mücadeleye dönüşmektedir.

Çözüm

- Çatışma yönetilmeye başlandığında çözüm aşamasına geçilmiştir.
- Tüm çatışmaların kesin çözüme ulaştığını söylemek güçtür.

”İstekliler çözüm yolları...



...isteksizler bahaneler, engeller arar!”

Çatışma Türleri

- Kişi İçi İletişim Çatışması-İçsel çatışma
- Kişilerarası İletişim Çatışması
- Kurum içi İletişim Çatışması

Kişi İçi İletişim Çatışması-İçsel çatışma

Bireyin kendi içindeki çatışma,
bireyin kendisinden ne beklendiğinden
emin olamadığı veya
kendisinden farklı ve çelişkili davranışlar ya da
kararlar beklendiği durumlarda
ortaya çıkan,
bireyi rahatsızlığa, kızgınlığa ve baskı altında
kalmaya sevk eden çatışmalardır.

Kişilerarası iletişim çatışmasının olumsuz özellikleri

- Negatif duyguların ortaya çıkması ve artması
- Kişinin enerjisini tüketir.
- Verimliliği azaltır.
- Kişinin kendisini kapatması

Kişilerarası iletişim çatışmasının olumlu özellikleri

- Çatışma yönetimi ile ilişkilerin güçlenmesi, doyum elde edilmesi ve daha sağlıklı ilişkilerin yaratılabilmesi söz konusu olabilir.
- Çatışma kişilerin ilişkiye dışarıdan bakmasına olanak sağlar.
- Tarafların çözümleri birbirlerini ne kadar önemsediklerini göstermeleri için olanak sağlar.

İçsel çatışmalar

- Yaklaşma-Yaklaşma
- Kaçınma-Kaçınma
- Yanaşma-Kaçınma

Yaklaşma - Yaklaşma çatışması

- Yaklaşma- yaklaşma çatışmasında birey aynı anda iki amacın çekici etkisi altındadır. Her iki durum da pozitiftir.

Kaçınma – Kaçınma çatışması

- Kaçınma-kaçınma çatışmasında, birey her ikisi de itici veya tehdit eden durumdan uzaklaşmaya çalışabilir.
- Her iki durum da eksidir.

Yaklaşma - Kaçınma çatışması

- Birey bir amacın çekiciliği etkisindedir.
- Ancak amacın aynı zamanda korku yaratıcı veya tehdit edici yönü de vardır. Biri eksi diğeri artıdır.

Kişilerarası Çatışma

- İki kişinin arasında duygu, düşünce ve görüş ayrılığı nedeniyle ortaya çıkan çatışmadır.

ÖRNEKLER

- Ast-üst arasında
- Komuta-kurmay yöneticileri arasında
- İşçiler, müdürler, şefler arasında yaşanan çatışmalar

Aynı hiyerarşik seviyede ve farklı hiyerarşik seviyelerde bulunan kişilerarasında gerçekleşebilir.

Kişilerarası İletişim Çatışması

Aktif Çatışma

Pasif Çatışma

Varoluş Çatışması

Tümden Reddetme

Önyargılı Çatışma

Yoğunluk Çatışması

Kısmî Algılama Çatışması

Alıkoyma Çatışması

Aktif Çatışma

(Kötü adam ne söylese kötüdür...)

- **Kişilerin birbirlerinden hoşlanmamaları, birbirlerine kızmaları durumunda aktif çatışma ortaya çıkar.**



Pasif Çatışma (Küsler Diyalođu)



Varoluş Çatışması

(Ben sandım ki..)

- **Bir insan, karşısındakinin sözlerini yanlış anlarsa ya da onun sözleriyle ilgili olmayan bir mesaj verirse, bu duruma varoluş çatışması adı verilir.**
- **Varoluş çatışması sırasında kişinin ilgisi karşısındakine değil, kendisine yönelmiştir.**
- **Yani kişilerden her biri kendi varoluşunu yaşamaktadır.**

Tümden Reddetme (Hiçte bile...)

- **Eğer kişi kendisine verilen mesajı tümüyle reddeder, topyekün aksi görüşü savunursa, tümden reddetme çatışması sergilemiş olur.**
- **Tümden reddetme davranışı sergileyenler, belli bir konu üzerinde enine boyuna düşünmek yerine kolayca toptancı görüşlere ulaşıverenlerdir.**
- **Örneğin; En büyük benim takımım diyenler gibi.**

Önyargılı Çatışma

(Ben kararımı çoktan verdim...)

- **Ön yargı edinmiş ve bunu terketmeye niyeti olmayan kişi, bu yargısını değiştirebilecek türden yeni bilgilere kulaklarını kapatır.**
- **Güçlü ön yargıları olanların, tümünden reddetme davranışları sergilemeleri ihtimali yüksektir.**

Yoğunluk atışması (Haklısın ama..)



Kısmî Algılama Çatışması (Bunu da mı demiştin...)

- Eğer kişi karşısındaki kaynaktan gönderilen mesajlardan bir kısmını algılar, diğerlerini algılamazsa, bu durumda “kısmî algılama” ortaya çıkar.

Alıkoyma atışması (Anlatamadım galiba...)

- Alıkoyma çatışmasında, bir kişi kaynaktan gelen mesajı tam olarak anlar, fakat üçüncü bir kişiye, isteyerek veya istemeyerek doğru olarak iletmez, değişikliğe uğratır.



Kurum İçi İletişim Çatışması

- Bir organizasyonda görev yapmakta olan bireyler arasında görevler, roller, ast-üst ilişkileri nedeniyle çatışmaların yaşanması mümkündür.

Örgüt İçindeki Yerine Göre Çatışmalar

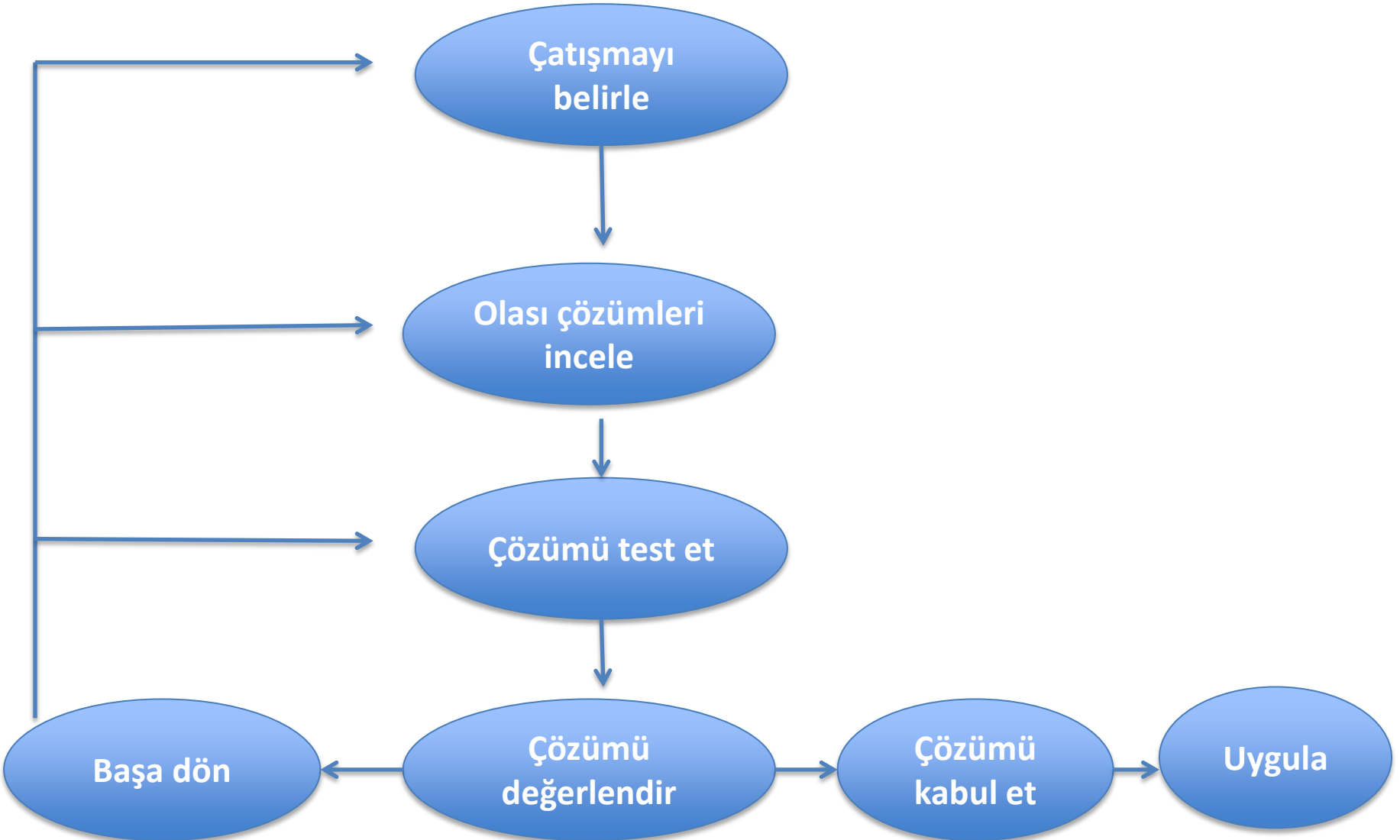
- Dikey
- Yatay
- Emir-komuta ve kurmay*

- Kurum içi iletişimde yaşanan çatışmalar
 - Duyuşsal çatışma
 - Çıkar çatışması
 - Değer çatışması
 - Bilişsel çatışma
 - Amaç çatışması

ÇATIŞMANIN ÇÖZÜLMESİNDE KULLANILAN STRATEJİLER

- **Kaybedeyim - Kaybet stratejisi**
- **Kaybedeyim - Kazan stratejisi**
- **Kazanayım – Kazan stratejisi**
- **Kazanalım – Kaybeden stratejisi**

Kişilerarası İletişim Çatışmasının Çözüm Aşamaları



Çatışmayı tanımlamak

- Doğrudan ve basit sorular sorabilmek
 - Eşiniz neden bulaşıklara yardım etmediğiniz için rahatsız oldu?
 - Patronunuz neden sürekli olarak işinizi doğru yapmadığınızdan yakınıyor?

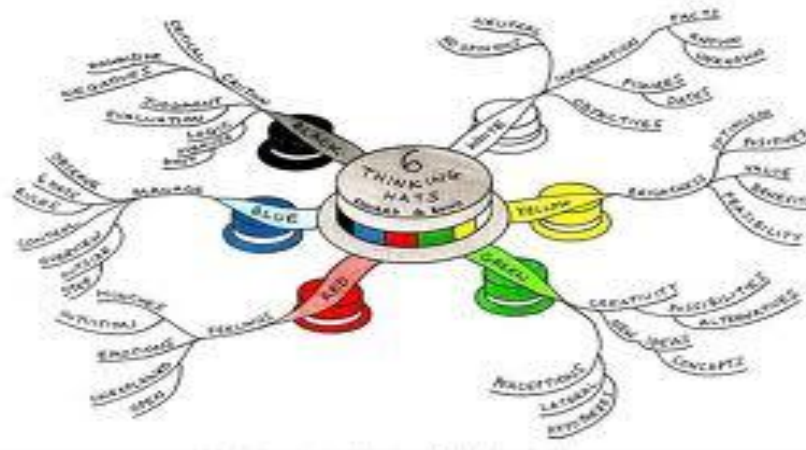
Olası çözümleri incelemek

- Bu aşamada Edward de Bono tarafından geliştirilen altı şapkalı düşünme tekniği uygulanabilir.

Altı Şapkalı Düşünme Tekniği

Olası çözümler





ALTI ŞAPKALI DÜŞÜNME TEKNİĞİ

Edward De Bono denilen ve yaratıcı düşünme tekniklerinin doğrudan öğretimi konusunda uluslararası bir otorite olan insanlar faydalansın diye düşünme teknikleri üretmiş.



Gerçek Şapkası

- Elimizde ne gibi bilgiler var?
- Daha hangi bilgiler gerekiyor?
- Eksik bilgiler nelerdir?
- Gerekli bilgileri nasıl elde ederiz?
- Ne tür sorular sormalıyız?



Duygu/His Şapkası

- Konu ile ilgili olarak, kişilere hiçbir dayanağı olmadan hislerini söyleme şansı verir.



Olumsuz argüman şapkası

- Çatışmanın taraflarını şeytanın avukatı yerine koyar
 - Ayşe bunu gerçekleştirmezse durum nasıl kötüye gidebilir?
 - Ayşe bunu gerçekleştirirse durum nasıl kötüye gidebilir?



Olumlu faydalar şapkası

- Olaya duruma yukarıdan bakmayı sağlar.
 - Bu durum nasıl bir yarar sağlayabilir?
 - Böylesi bir durumda olabilecek en iyi şey nedir?



Yaratıcı yeni fikir şapkası

- Çatışmanın çözümü için farklı yollar ve alternatifler çözümler aramaya odaklanır.
 - Başka hangi açılardan bu probleme bakılabilir?
 - Başka hangi sonuçlar hesaba katılabilir?



Düşünme kontrolü şapkası-Mavi şapka

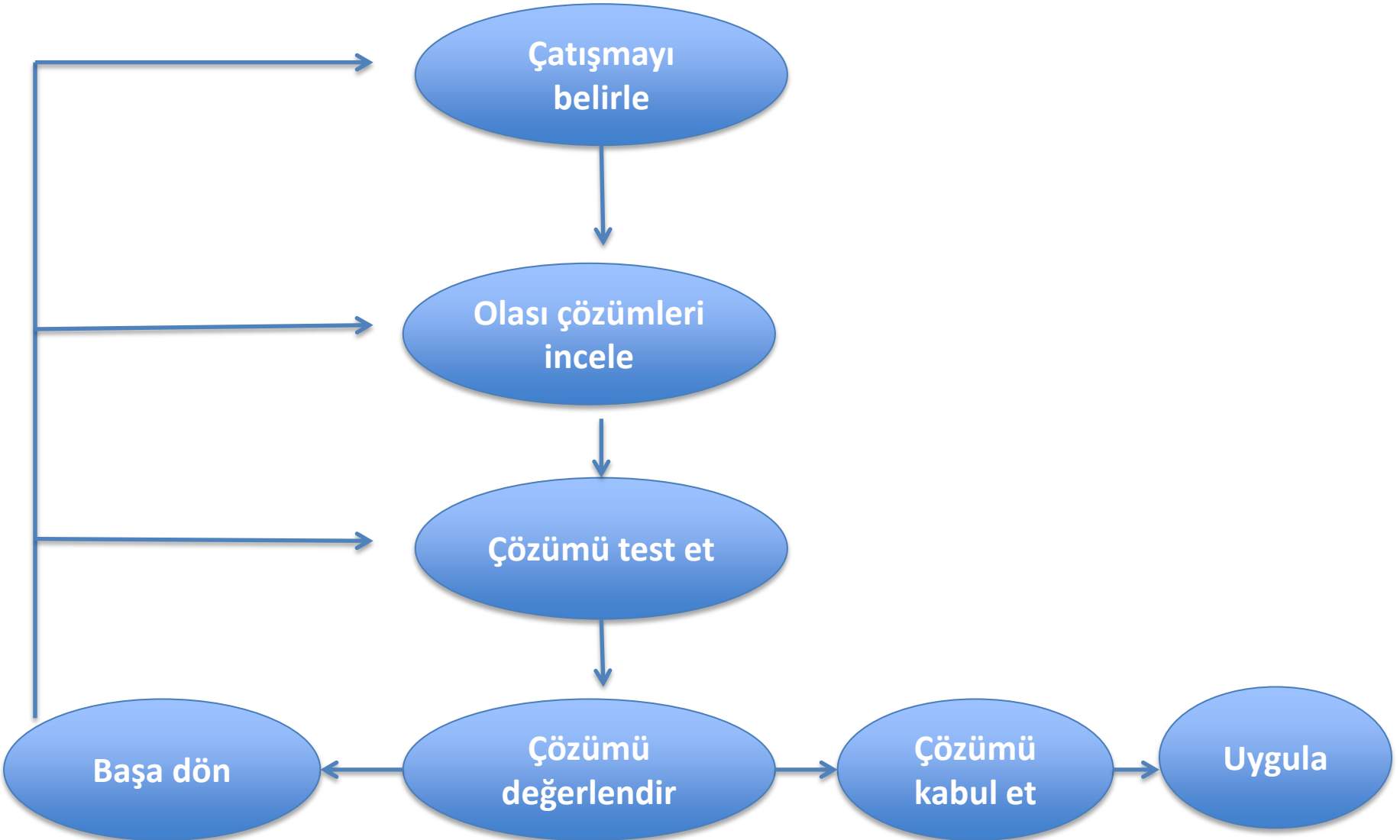
- Kişinin ne yaptığını ve ne yapmaya devam ettiğini analiz etmeye yardımcı olur.
- Kişinin kendi düşünme biçimini ölçmesini ve düşüncesinin sonuçlarını sentezlemesini sağlar.

Kişilerarası iletişim çatışmasının çözüm yöntemleri

- Çözümü mantıksal olarak test etmek gereklidir.
 - Çözüm gerçekleştiğinde taraflar kendilerini nasıl hissedecek?
 - Çözümünden taraflar rahatsız olabilirler mi?
 - Çözüm sadece bir tarafa mı kazanç sağlıyor?

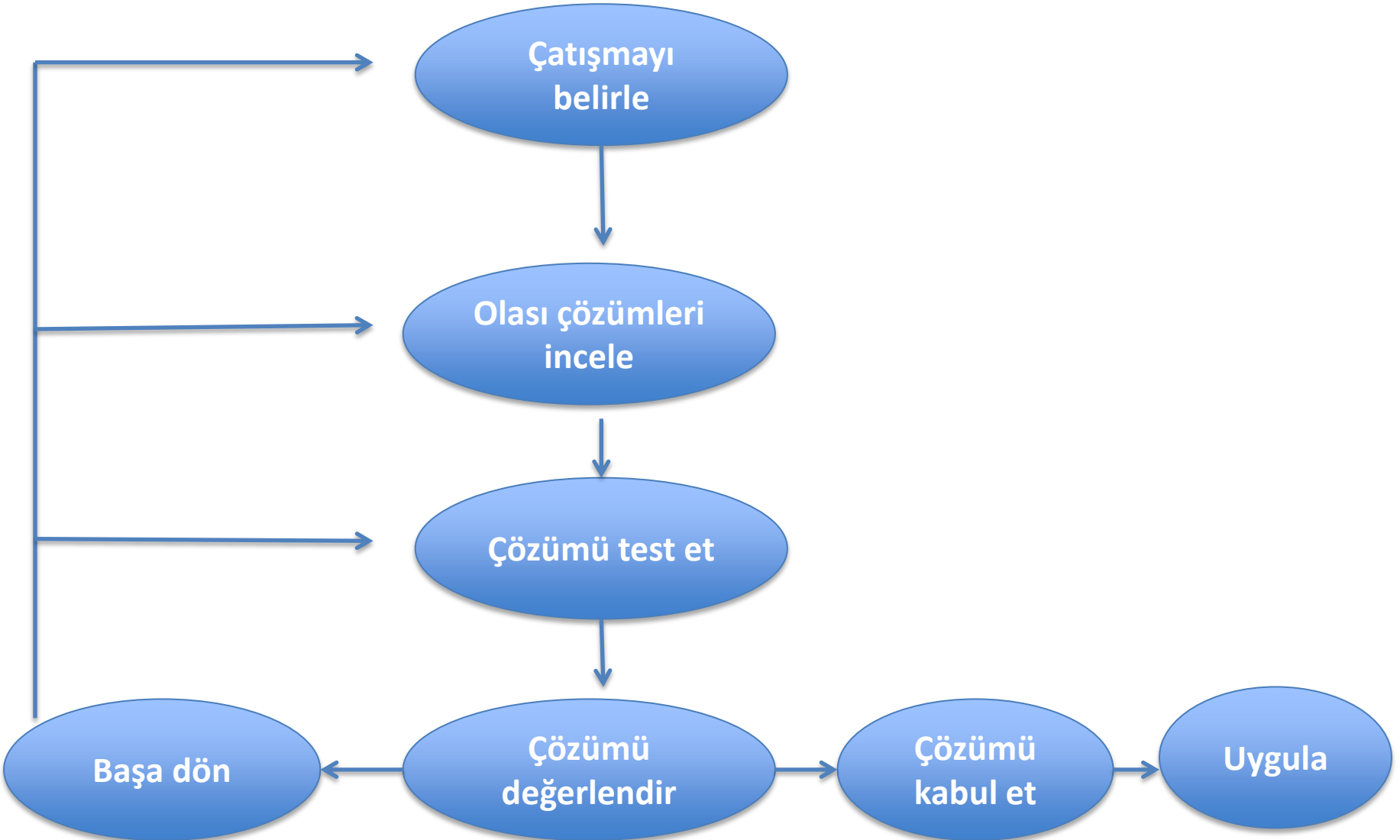
Kişilerarası İletişim Çatışmasının Çözüm Aşamaları

Çözümü değerlendirmek



Kişilerarası İletişim Çatışmasının Çözüm Aşamaları

Çözümü kabul etmek ya da reddetmek



KIŞILARARASI İLETİŞİM ÇATIŞMASI YÖNETİM STRATEJİLERİ

- Kişilerarası çatışma yaşandığı zaman kişiler genellikle
 - Kaçmak,
 - Kavgaya etmek,
 - Konuşmak,
 - Güç kullanmak,
 - Sözel saldırıda bulunmak ve tartışmak....gibi tepkilerde bulunurlar.

Çatışma çözümüne olumlu yaklaşımlar

- Uzlaşma
- Yumuşatma
- Problem çözme
- Görüşmek
- Yeniden yapılandırmak
- Karşınızdaki bireyi dinlemek

Çatışma çözümüne olumsuz yaklaşımlar

Rekabet

Taviz verme/uyma

Zorlamak

Baskı yapmak

Suçlamak

Susturmak

Geçmişe odaklanmak

Red etmek

Güç kullanmak

Pazarlık yapmak

Hükmetmek

Kaçınmak

Kişilerarası iletişim çatışmalarının çözümünde iletişim stilleri

- Savunucu iletişim iklimi
- Destekleyici iletişim iklimi

Çatışma çözümünde Destekleyici İletişim İkliminin özellikleri

- Tanımlayıcı konuşma
- Kendiliğinden davranış
- Empati
- Eşitlik
- Geçicilik



Çatışma çözümünde destekleyici olmayan iletişim

İnkâr etmek/Bahane bulmak

Yanıt vermemek

Şaka yapmak/Alay etmek

Susturmak

Genelleştirmek

Tanımsal izleme

Suçlamak

Sorumluluğu inkâr etmek

Misilleme yapmak

Konudan kaçınmak

Konuyu değiştirmek

Dışsal nedenler bulmak

Hasıraltı etmek

Suçlu hissettirmek

Eleştirmek

Akıl okuyuculuk

Tuzak kurmak

Bardağı taşırmak

Yaraya dokunmak

Yoksun bırakmak

ÖRGÜTLERDE ÇATIŞMALARI ÖNLEME ve ÇÖZME YÖNTEMLERİ



Maşa varken, elinizi yakmayın.

Yönetici,
örgütte
sorun
çözen,
çatışmaları
önleyen
veya
çözümleyen
kişidir.



Zor ve Sorunlu İnsanları Etkili Yönetme

- Bu insanları yönetebilmek için, önce bu insanları tanımak ve bunların yapılarına uygun önlemleri ve yöntemleri uygulamak gereklidir.



Kime nasıl yaklaşılmalı?

- Kişilere her ne kadar adil davranmak gerekse de farklı karakterleri yönetmede farklı usuller kullanılmalıdır.



- Agresif, katı, kötümser çalışanlar genellikle uyardıktan saldırıya geçerler.



Her Őeyi olması gerektiği gibi yapan çalışanları yönetmek diğerlerine nazaran kolaydır



- Daha “**içten pazarlıklı**” çalışanlar genellikle düşündükleri ve söyledikleri farklı olan karakterlerdir.



**Her işe atılan,
çokbilmiş olarak tabir edilebilecek grup**



Alingan,
muhtemelen daha önceleri ezilmiş olduğu için
herkese şüphe içinde yaklaşan,
yardım etmekten pek hoşlanmayan kişiler



**İşe yeni başlamamış,
çekingen, korkan ve**



**Çok ve düşünmeden konuşan,
her işe karışan çalışanlar**



**Diğerlerine nazaran
daha yavaş hareket eden çalışanlar**

Çatışmaları çözmede yönetici uygulamaları

Etkili Görüşme

Yönetici olarak,

- örgütte ortaya çıkan anlaşmazlıkları ve çatışmaları önlemek ve çözümlemek;
- kişiler ve taraflar arasında anlaşma ve uzlaşma sağlamak için, ikili ve/veya çok taraflı olarak karşılıklı konuşma ve görüşme tekniğini uygulamak en yararlı ve en etkili yöntemdir.

Örgütlerde çatışmaları önleyici ve çözümleyici konuşma ve görüşme teknikleri

- Karşı tarafla doğrudan görüşmek
- Güzel ve uygun bir yer, uygun bir zamanda
- Önce çatışma konuları dışında, ortak ve olumlu konulardan söze başlanmalı ve konuşma olumlu bir zemine oturtulmalı
- Görüşme konusuna olumlu bir giriş yapılmalı

Çatışmanın veya anlaşmazlığın bir ayrılık veya zıtlık değil, sadece görüş ve fikir ayrılığı olduğu ve farklı yorumlardan kaynaklandığı, aslında önemli bir sorun olmadığı ifade edilmeli ve çatışma konusu büyütülmemelidir.

Böylece anlaşma ve uzlaşma yoluna girilmiş olur.

"sen" "**siz**"

Pozitif dil

Amaç kazanmak değil, anlaşma ve uzlaşma

Çatışmaları önlemenin ve çözümlemenin en uygun yöntemlerinden birisi de, özellikle grupsal çatışmalarda, görüşmeyi çatışma yanlısı kişilerle değil anlaşma yanlısı olumlu kişilerle yapmaktır.

Görüşme ve konuşma sırasında sözlere ve hareketlere dikkat edilmeli; mimik ve jestlerle karşı tarafa çatışma sinyalleri verilmemeli ve çatışma ateşlenmemelidir.

orgutlerde anlaşmazlıkları ve çatışmaları görüşme yöntemiyle önlemek ve çözmek için

- Anlaşmazlığa ve çatışmaya neden olan problemi önceden tespit etmek,
- Sinirli, öfkeli, üzgün ve kızgın durumda iken görüşme yapmamak,
- Uygunsuz ve olumsuz bir ortamda görüşme yapmamak,

- Konuşmaktan çok kişiyi dinlemek,
- Durumu ve sorunu anlamak için uygun sorular sormak,
- Kişiyi yargılamadan ve suçlamadan kaçınmak,
- Kişiyi anlamak, sorunlarını ve duygularını paylaşmak,
- Anlaşmak mümkün değilse, görüşmeyi kesmek ve/veya ertelemek gereklidir.

Bir örgütte çalışanlar sizinle bir fikir üzerinde rahat tartışabiliyorlarsa veya sizin önünüzde birbirleriyle tartışabiliyorlarsa, bu durum, sağlıklı bir örgüt ve yönetim olduğunu gösterir.

Ancak, bütün tartışmalar arkadan değil, yüz yüze yapılmalıdır.

Arabulma

Çatışma konusunu çözümlemek için, taraflar arasında hakem olarak bir uzman ya da danışman (arabulucu) görevlendirilerek, hakemlik yaptırmak ve taraflar arasında olumlu bir yaklaşım ve diyalog sağlamak ve bir anlaşma ortamı hazırlamak yararlı olabilir.

Böylece, dolaylı yoldan, doğal bir şekilde ve kurnazca sorunlar çözülebilir, çatışma önlenebilir ve taraflar arasında uzlaşma sağlanabilir.

SEN
SÖYLEMEZSEN
BENDE
SÖYLEMEM



Kaçınma

Bu tutum ve davranış, çatışmayı görmezden gelmek demektir.

Böylece yönetici, açık olarak taraf olmaz ve çatışmaya doğrudan müdahalede bulunmaz.

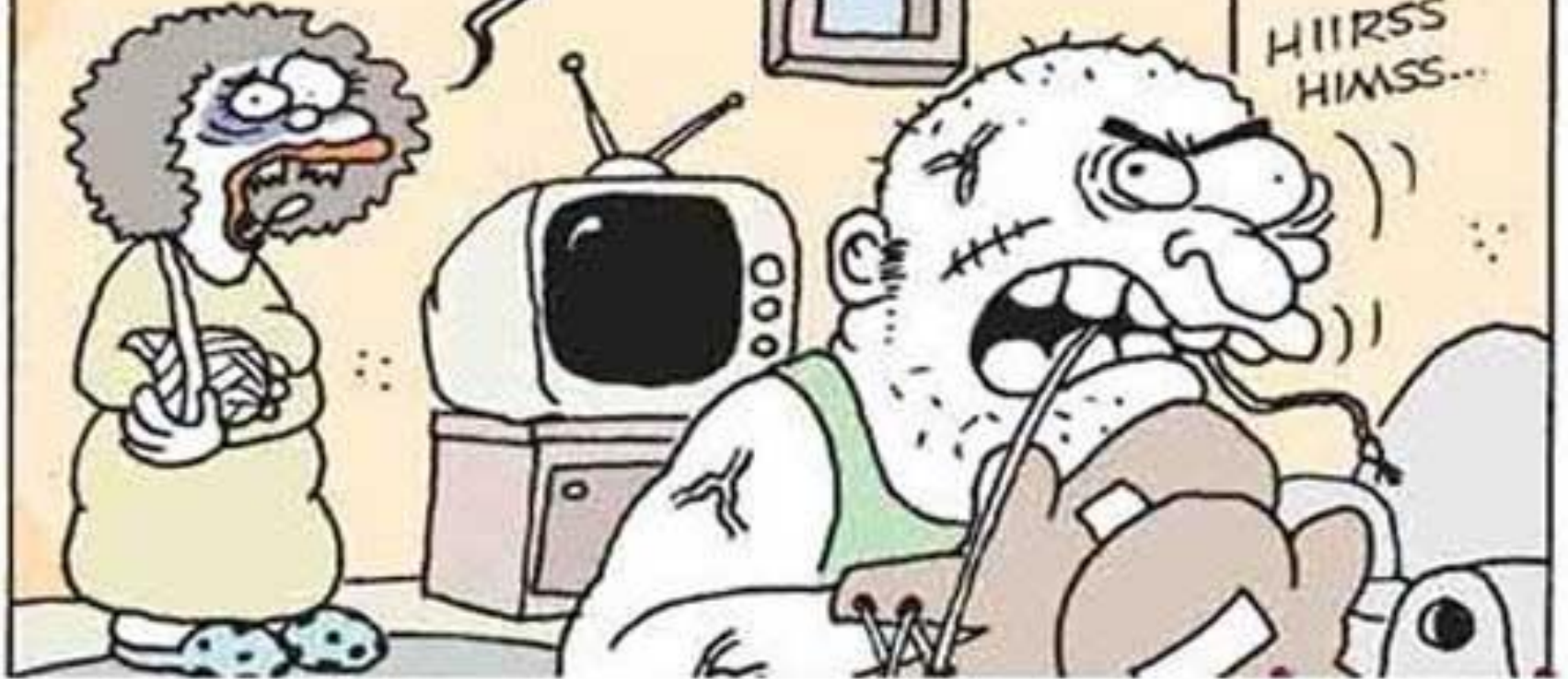
Çatışma ile ilgili kararlar geciktirilir.

SEDAT LÜTFEN KAVGA
ETMEK İSTEMİYORUM..

ÜHÜÜ NERDEN EV..
LENDİM BOKSÖR
KOCAYLA YARABBİM..
SEDAT LÜTFEN
DİYORUM....

EDECEKSİN HEM DE
EŞŞEK GİBİ EDECEK..
SİN!..

HIRSS
HIMSS...



Kuşkusuz bu yöntem, çatışmayı çözmez. Fakat, kısa vadede yararlı olabilir; ancak uzun vadede örgütün ve yönetimin etkinliğini azaltır. çatışmaların küçük ve önemsiz olduğu ya da çatışmaların taraflarca daha iyi. çözülebileceği durumlarda bu yöntem yararlıdır.



Bir kız çocuğun
olduğunu söylemeliydin
Özlem!.. Senden
ayrılıyorum!..

Yumuşatma

Bu yol, çatışmaya taraf olanlar arasındaki farklılıkların ve ortak çıkarların ön plana çıkarılması suretiyle çatışmanın azaltılmasıdır.

Yönetici böylece, çatışan tarafları yumuşatmaya, dayanışmaya ve uzlaşmaya sevk eder.

Örneğin, yöneticinin çatışan taraflara, "***Biz bir aileyiz***" yaklaşımı, tarafları yumuşatır.

Amaç Belirleme

Çatışan tarafların amaçlarından daha önemli, etkili ve kapsamlı amaçlar belirleyerek, çatışan taraflar arasındaki farklılıkları bir yana bırakarak, tarafların daha önemli ve kapsamlı amaçlar doğrultusunda birleşmelerini sağlamaktır.

Özellikle kriz dönemlerinde yöneticiler bu tür yöntemler izlerler.

Görev ve iş verme

Örgütlerde çalışanlar arasında ve daha çok ast ve üstler arasında çatışmaya yol açan etmenlerden birisi de, bazı astların ve çalışanların yapacak işleri/görevleri olmaması ve boş oturmasıdır.

Unutmamak gerekir ki, yapacak işleri olmayan insanlar sadece birbirleriyle ve daha çok üstleriyle uğraşırlar ve örgütte çatışma konusu yaratırlar.

Örneğin,

- Bir yönetici yardımcısına hiç yetki vermezse, o yardımcının tek işi yöneticisini kötülemek, şikayet etmek ve attırmak ve onun yerine geçmek olur.
- Bir memurun hiç işi olmazsa, yaptığı tek işi, yapılan işlerle ve çalışan arkadaşlarıyla uğraşmak, yapılan çalışmaları engellemek ve iş arkadaşlarını kötülemek, şikayet etmek ve hatta onları işten attırmak; böylece iş sahibi olmak olur.

Bu nedenle, örgütsel yaşamda çatışma doğmasını önlemek için uygulanmasının gereken en etkili yöntemlerden birisi, hiçbir kişinin (amir, memur ya da işçi) işsiz olmamasıdır.

Her örgütte, her kademede herkesin mutlaka bir işi, görevi, yetkisi ve uğraşısı bulunmalıdır.

Bir ÷lkede dahi hükümet için en büyük sorun işsizliktir. İşsizliğı önlemek ve çözmek, huzur ve refahı sağlamak demektir. İşsizliğin olduğu bir örgütte ya da ÷lkede huzursuzluk, hatta anarşı ve terör olur.

Sorun çözüme

Bu yöntemde, çatışmanın üzerine tam anlamıyla ve açıkça gidilmesi söz konusudur.

Yönetici çatışan tarafları yüz yüze getirerek kendisinin de katkısı ile konunun açık olarak ve ayrıntılı biçimde tartışılmasını sağlar.

Özellikle iletişim ve bilgi eksikliğinden kaynaklanan çatışmalarda bu yöntem etkilidir.

Ödün Verme

Çatışmaya taraf olanlar, kendi amaçlarından biraz özveride bulunarak, ortak noktada buluşurlar. Böylece çatışmanın ya da anlaşmanın bir galibi olmaz. Her iki taraf da ödün vererek anlaşmış olur.

Ancak, kimin daha fazla özveride bulunduğu ya da ödün verdiği, gücüne ve etkisine bağlıdır.

Görev ve Görev Yeri Değiştirme

Çatışmaya taraf olan kişilerin örgüt içinde başka görevlere ya da yerlere tayin edilerek çatışmanın önlenmesi mümkündür.

Ancak bu yöntem, sadece olumsuz sonuç doğuran ya da örgüte zarar veren çatışmalarda uygulanmalıdır.

Örgütsel ilişkileri değiştirme

Örgütsel ilişkilerin yeniden düzenlenmesi ve geliştirilmesi, örgütte çatışmaları azaltıcı yönde bir etki yapar.

Güç ve Otorite Kullanma

Çatışmaların, yöneticinin gücünü, yetkisini ve otoritesini kullanarak çözmesi demektir.

Bu yolu izleyen yönetici,

"Burada amir benim. Bu iş böyle olacak!"
der ve işi bitirir (sorunu çözer).

Kuşkusuz, bu karar ya da emir, taraflar arasında anlaşma sağlamayabilir ama, çatışmayı durdurur.

Cezalandırma

Çatışmanın olumsuz sonuçlara vardığı, kişilere ve kuruma (örgüte) zarar verdiği noktada, çatışmaya sebep olanlara disiplin yöntemleri uygulamak ve onları cezalandırmak, örgütün yararı ve çıkarı bakımından bir zorunluluktur.

Aksi takdirde, örgütün önemi ve etkinliği, yöneticinin otoritesi ve gücü sarsılır ve zayıflar .

Sonuç olarak
örgütlerde etkili ve verimli çatışma yönetimiyle
ilgili olarak uygulanması gereken temel ilkeler

- Örgütte, kurum kültürü yaratmak,
- Ekip oluşturmak ve ekip çalışması yapmak,
- Tüm çalışanları ortak bir amaca ve hedefe yöneltmek,

- Herkese iş/görev vermek. Yetkisiz yönetici, işsiz görevli olmamasına dikkat etmek,
- Sorunları baştan belirlemek ve büyümeden zamanında önlemek ve çözmek,
- Sorunların çözümünü ekibe ve personel bırakmak,
- Dedikoduyu önlemek. Yönetimde açık ve gerçekçi olmak. Gerçekleri açıklamak,

- Sosyal etkinliklere önem vermek,
- İletişime ve insan ilişkilerine önem vermek,
- Örgütte katılımcı, işbirliğine dayalı, demokratik, insancıl yönetim anlayışını hakim kılmaktır.

Çatışmayla Başa Çıkmada Kullanılan Taktikler

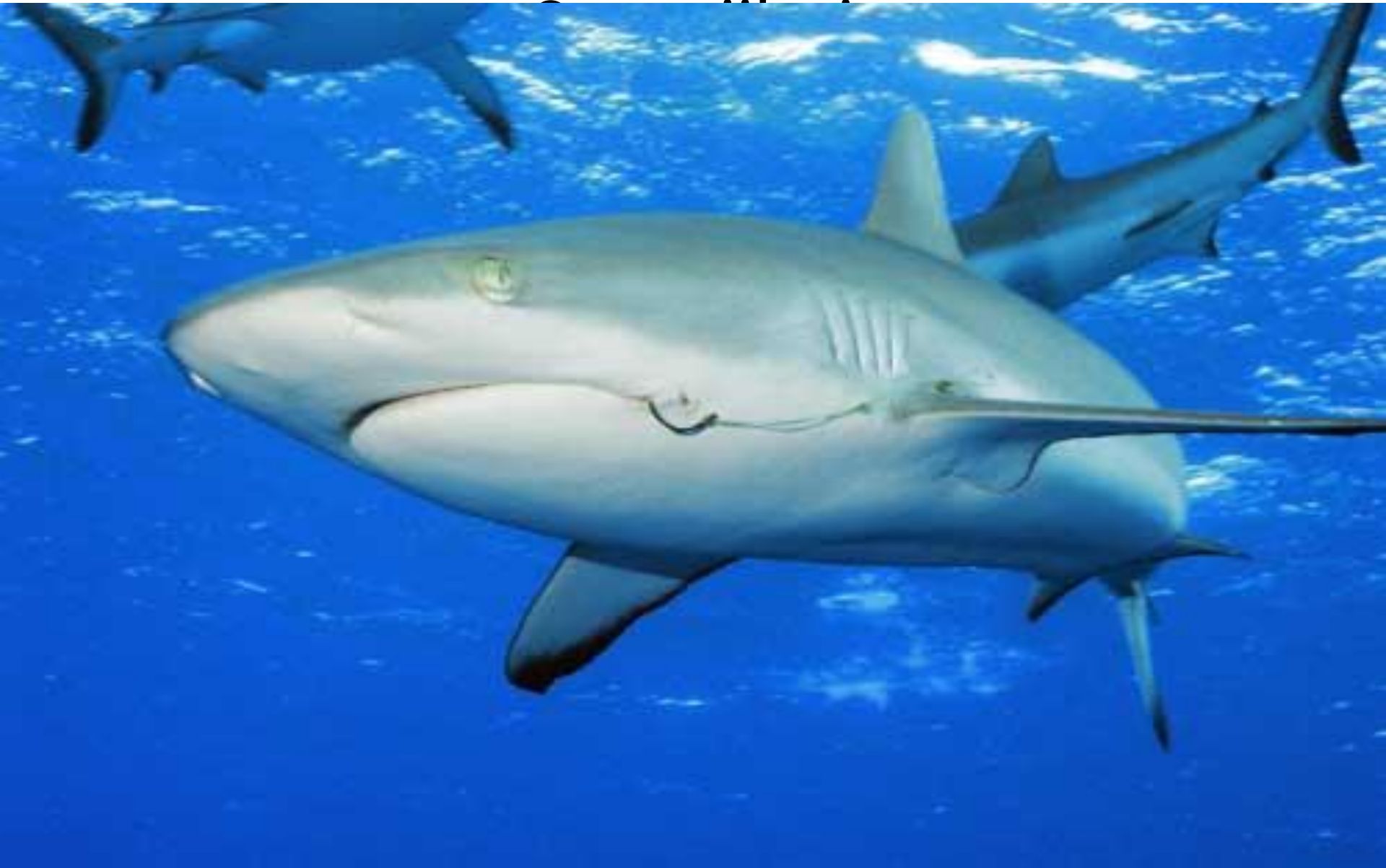
- Kaplumbağa (Geri Çekilme)
- Köpek Balığı (Zorlama)
- Ayıcık (Yapıcı)
- Tilki (Uzlaşma)
- Baykuş (Problem Çözme)



Ayıcık (Alttan Alma)Takdiđi



Çatışma Köpekbalığı Taktiği (Zorlama):



Baykuş (Yüzleşme)



Tilki Taktiği (Uzlaşma)



