

# ÖRGÜTSEL ÇATIŞMA VE YÖNETİMİ



# ÇATIŞMA



Kişiler ve grupların kendi içlerinde yada aralarında

- Anlaşmazlık
- Farklılık yada
- Birbirine uymama

şeklinde görülen dinamik süreçtir

- ★ Aynı gruptaki bireyler arasında,
- ★ Organizasyondaki iki yada daha fazla departmanlar arasında,
- ★ Yönetim kademelerindeki yöneticilerle personel arasında görülebilmektedir

Organizasyonlarda çatışma farklı menfaat yada ilgiler arasında kaçınılmaz olarak karşımıza çıkar ve bazen de süreklilik gösterir.



# ÖRGÜTSEL ÇATIŞMALARI YÖNETİM YOLLARI

BAŞLICA ÇATIŞMA ÇÖZÜMLEME VE YÖNETİMİ YOLLARI

3) ÇATIŞMAYI YÖNETECEK (VEYA ÇÖZECEK)

ALTERNATİFLERİN

BELİRLENMESİ ve BİRİSİNİN UYGULANMASI

- Kaçınma ve bağlanmama
- Problem Çözme Yaklaşımı
- Yumuşatma
- Güç Kullanma
- Daha önemli ve kapsamlı amaçları belirleme
- Kura çekme
- Hakeme başvurma



# ÖRGÜTSEL ÇATIŞMALARI YÖNETİM YOLLARI

- **Taviz Verme**
- **Çatışmaya taraf olan kişileri değiştirme**
- **Örgütsel İlişkileri değiştirme**
- **Çatışma kaynağının ortadan kaldırılması**
- **Kaynakların genişletilmesi**
- **Uzlaştırma**



# ÖRGÜTSEL ÇATIŞMA NEDENLERİ

- ❖ **Rol bulanıklığı;** iş beklentilerinin net olmaması,
- ❖ **Kaynak kısıtlılığı;** kaynakların genellikle her örgütte kısıtlı olması,
- ❖ **Görevlerin bağımlı olması;** birey veya grupların iş başarımı için diğer kişilere bağımlı olması,



# ÖRGÜTSEL ÇATIŞMA NEDENLERİ

- ❖ **Yarışmacı amaçlar;** amaçların zayıf olması veya ödül sisteminin kötü tasarlanması,
- ❖ **Yapısal farklılaşma;** yapıya bağlı olarak işe yaklaşım farklılıklarının bulunması,
- ❖ **Önceden çözümsüz kalmış çatışmalar;** çatışmanın tekrarlanması.



# Hastanelerde Çatışma

- ❖ En karmaşık örgütler arasında yer aldıklarından büyük bir çatışma potansiyeline sahiptir
- ❖ Yardımcı personelden oldukça yüksek düzeyde eğitilmiş beyin cerrahına kadar değişen personel, karmaşık ve çok pahalı teçhizat; yapılan faaliyetlerin yaşam ve ölümlerle ilgili olması ve ortaya çıkan yoğun stres, hastanelerin kendine özgü özelliklerini ve yaratıcı çözümler gerektiren özel sorunlarını artırır



# HASTANELERDE ÖRGÜTSEL ÇATIŞMANIN NEDENLERİ

## v İş Bölümü

İşbölümü ile oluşan bölümler

Karşılıklı bağımlılık

*“Amaçlar ne kadar çok farklılaştırılmışsa ve uzun süredir bölümün amacı olarak kalmışsa, bölümün dikkat alanı o ölçüde sınırlanır”*

## ❖ Fonksiyonel Bağımlılık

Kaynakların ortaklaşa kullanılması

Fonksiyonların zamanında yerine getirilmemesi

## v Ortak Karar Verme

Kaynakların dağılımı

Faaliyetlerin zamanlandırılması





# HASTANELERDE ÖRGÜTSEL ÇATIŞMANIN NEDENLERİ

## v **Sınırlı Kaynaklar**

Fiziksel kaynaklar

Karşılıklı bağımlılık

## v **Yeni Uzmanlıklar**

Güçlü kişisel bağımsızlık

Maksimum özerklik

## v **İletişim**

İletişimdeki algılama farklılıkları

Yetersiz ve belirsiz iletişim

Faaliyetlere ilişkin fazla bilgiye sahip olma

Birden fazla yetki hattının birlikte bulunması



# HASTANELERDE ÖRGÜTSEL ÇATIŞMANIN NEDENLERİ

## v Örgüt'ün Büyüklüğü

Örgütsel amaçlar

Roller ve ilişkilerin belirsizleşmesi

Uzmanlaşmanın artması

İletişim koordinasyon sorunları

## v Bürokratik Nitelikler

Faaliyetlerde rutinleşme

Farklı görüşlerin engellenmesi



# HASTANELERDE ÖRGÜTSEL ÇATIŞMANIN NEDENLERİ

## v Personelin Farklılığı

Hizmet süresindeki farklılıklar

Grup üyeliğindeki değişiklik

## v Denetim Biçimi

Yakın denetim

Uzak denetim

## v Kişisel Davranış Faktörleri

Güvenlik ihtiyacı

Kendini Gerçekleştirme İhtiyacı

İlerleme Olanakları



# PERSONEL ARASI ÇATIŞMA KAYNAKLARI

## v **Örgütsel Değişim**

**Teknolojik,**

**Politik**

**Sosyal yapıdaki değişim**

## v **Kişisel Farklılıklar**

**Farklı düşünce ve hisler**



# PERSONEL ARASI ÇATIŞMA KAYNAKLARI

## v Farklı Değer Yargıları Oluşturma

Farklı inanç

Farklı Değerler sistemi

## v Statü Tehdidi

Statü Tehdidi

## v Algılama Farklılığı



# ÇATIŞMANIN SAĞLADIĞI AVANTAJLAR

- **Araştırmaya teşvik**
- **Yaratıcı Kişilik**
- **Önceden saklanmış problemlerin su yüzüne çıkması**
- **Kuruma bağlı ve yararlı bireyler**



# ÇATIŞMANIN DOĐURDUĐU DEZAVANTAJLAR

- **Personel arası düzeyde işbirliği ve takım çalışmasının bozulması**
- **İnsanlar arasında güvensizlik doğması**
- **Stres düzeyinin yükselmesi**
- **Personelin motivasyonunun kırılması.**
- **İletişim düzeyinin azalması**
- **İş tatminsizliğinin doğması**
- **İşten ayrılmaların artması**
- **Genel düzeyde verim düşmesi**



# ÖRGÜTSEL ÇATIŞMA

**Çatışmaların yapıcı olarak sonuçlandırılması halinde ;**

- 1. Verimlilik artar**
- 2. Stres azalır**
- 3. Yaratıcılık artar**





# ÖRGÜTSEL ÇATIŞMA

Hastanelerde görülen örgütsel çatışmalar, rastlantılarla geliştiği ve yönetilmediği zaman;

- Hastanelerin verimini ve etkililiğini azaltabilir.
- örgütsel çatışmanın nedenleri ile ilgili bilgiye ulaşamaz.
- İşbölümü zayıflar,
- fonksiyonel bağımlılık sağlanamaz,
- ortak karar verme olanağı doğmaz,
- Kaynaklar adil dağıtılamaz,



# ÖRGÜTSEL ÇATIŞMA

- İletişim eksiklikleri yaşanır,
- Bürokratik Nitelikler kontrol dışına çıkar,
- Personelin Farklılığından yararlanılamaz,
- Denetim zorlaşır

“Kısaca örgütün kayıpları artar”

