

ÇATIŞMA VE STRES YÖNETİMİ

A

2011 YS 4283-A

1. Aşağıdakilerden hangisi çatışma kavramını açıklayan kavramlardan biri değildir?

A) Uyuşmazlık
☒ B) Uyum
C) Anlaşmazlık
D) Engellenme
E) Direnme

2. Bir basketçinin oynamayı çok istediği iki takımdan da teklif alması ve hangi takımı seçeceğine karar verememesi aşağıdaki çatışma türlerinden hangisine örnektir?

☒ A) Yaklaşma - yaklaşma
B) Rol belirsizliği
C) Rol çatışması
D) Yaklaşma- kaçınma
E) Kaçınma - kaçınma

3. Basketbol oyuncularının, antrenörlerinin maçı kazanmak için yapmalarını istediği her taktiği yapmaları, onların bilgisine, tecrübesine güvenmeleri, antrenörlerin sahip olduğu güç temellerinden hangisine bir örnektir?

A) Zorlayıcı güç
B) Yasal güç
☒ C) Uzmanlık gücü
D) Özdeşlik gücü
E) Ödüllendirici güç

4. Çatışma konusu önemsizse ve karşı tarafla çatışmak daha maliyetli ise bunun sonucunda bir süre ortamı yumuşatmak gerekiyorsa, aşağıdaki bireysel çatışma yönetimi stillerinden hangisini kullanmak daha doğru olur?

A) Uzlaşma
B) İşbirliği
C) Rekabet
☒ D) Kaçınma
E) Saldırma

5. Verilen bir göreve ilişkin açık ve net bir tanımın olmaması, bireyin ne gibi sorumlulukları olduğunu bilmemesi aşağıdaki çatışma türlerinden hangisine örnektir?

☒ A) Rol belirsizliği
B) Yaklaşma - yaklaşma
C) Kişi - Rol çatışması
D) Kaçınma - kaçınma
E) Roller arası çatışma

6. Aşağıdakilerden hangisi çatışma yaşanmasına neden olan bireysel faktörlerden biridir?

A) Performans sistemi
☒ B) Grup heterojenliği
C) Denetim biçimi
D) Karşılıklı görev bağımlılığı
E) Uzmanlaşma

7. Stresle ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?

A) Organizmanın bedensel sınırlarının tehdit edilmesidir.
B) Organizmanın ruhsal sınırlarının tehdit edilmesidir.
C) İnsanın tehlike içinde olduğunda vücudun gösterdiği tepkidir.
D) Organizmanın dengesini bozabilecek etkenlerin tümüdür.
☒ E) Bireye sürekli zarar veren kaçınılması gereken bir durumdur.

8. Aşağıdakilerden hangisi çatışmanın olumlu sonuçlarından biridir?

A) Hataların göz ardı edilmesi
☒ B) Yaratıcılığın artması
C) Koordinasyonun yavaşlaması
D) İşgücü devir oranının yüksek olması
E) Devamsızlıkların artması

A

2011 YS 4283-A

9. Müzakere taktiklerinde bireyin kendisine nasıl davranılmasını istiyorsa, başkalarına da aynı şekilde davranması aşağıdaki etik ilkelerden hangisini ifade eder?

A) Faydacılık
B) Ahlakî norm
☒ C) Altın kural
D) Evrensellik
E) Dağıtım adaleti

10. Çatışma yaşadığı iş arkadaşından uzaklaşmak için birim değişikliği isteyen bir kişi aşağıdaki savunma mekanizmalarından hangisini kullanmıştır?

☒ A) Kaçma
B) Saplanma
C) Dönüşme
D) Özdeşim
E) Hayal kırıklığı

11. Yetersiz bilgi alış verişi ve algılama hatalarından kaynaklanan çatışmaları çözmek için aşağıdaki örgütsel yöntemlerden hangisi kullanılabilir?

A) Rol tanımlı yapmak
B) Üst hedef koymak
☒ C) İletişimi artırmak
D) Otoriter davranmak
E) Yeni kurallar koymak

12. Örgüt içinde kararların tek bir yerde alınması ve çalışanlara iletilmesi çatışmaya neden olan örgütsel faktörlerden hangisine bir örnektir?

A) Uzmanlaşma
B) Matris yapı
C) Denetim
D) Formelleşme
☒ E) Merkezileşme

13. Aynı birimde çalışan ve çatışma yaşayan iki çalışandan birinin görev yerini değiştirmek aşağıdaki çatışmayı çözmek için kullanılan örgütsel yöntemlerden hangisine bir örnektir?

A) Ortak düşman bulmak
B) Otoriter liderlik davranışı sergilemek
☒ C) Kişileri değiştirmek
D) Üst hedefler koymak
E) Rol tanımlamaları yapmak

14. Tarafların temel konularda anlaşmaya varmalarından sonra, daha önce konuşulmamış bir konu hakkında karşı tarafın küçük tavizlerde bulunmasının istenildiği sert politik taktik aşağıdakilerden hangisidir?

A) Bogen taktiği
☒ B) Dışleme taktiği
C) Sessiz kalma taktiği
D) Büyük kap/düşük kap taktiği
E) İyi polis/kötü polis taktiği

15. Stres süresi en kısa olan stres tipi aşağıdakilerden hangisidir?

☒ A) Akut
B) Tükenme
C) Zincirleme
D) Alarm
E) Kronik

16. Stresin neden olduğu gerginlikler yüzünden damarların daralması, kafanın belirli bölgelerine giden kan akımının bozulması nedeniyle yaşanan fizyolojik rahatsızlık aşağıdakilerden hangisidir?

A) Kalp krizi
B) Yüksek tansiyon
C) Uykusuzluk
☒ D) Migren
E) İştahsızlık

2011 YS 4283-A

17. Bireyin belirgin, değişmeyen ve tutarlı olan özelliklerinin tümü aşağıdaki kavramlardan hangisiyle ifade edilir?

- A) Huy
- B) Biriciklik
- C) Mizaç
- D) Treyt
- ☒ E) Kişilik

18. Aşağıdakilerden hangisi örgütsel stres kaynaklarından biridir?

- A) Ekonomik kriz
- ☒ B) Merkezi karar yapısı
- C) Savaş
- D) Boşanma
- E) Kıtlik

19. Bireyin strese yenik düştüğü ve stresin olumsuz sonuçlarını hissettiği aşama aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Alarm aşaması
- B) Karşılaşma aşaması
- C) Uyanılma aşaması
- D) Direnme aşaması
- ☒ E) Tükenme

20. İş hayatında çalışkan, sorumlu, disiplinli tip kişiliğin beş büyük boyutundan hangisine bir örnektir?

- ☒ A) Bilinçli
- B) Uyumlu
- C) Deneyime açık
- D) Dışa dönük
- E) Duygusal tutarlı

21. Bireylerin stres yaratan sorunlarını yakın çevresiyle paylaşarak çözmeye çalışması aşağıdaki kavramlardan hangisine bir örnektir?

- A) Kendilik kontrolü
- B) Stres yönetimi
- C) Direnme
- ☒ D) Sosyal destek
- E) Grup birliği

22. Aşağıdakilerden hangisi bireysel stres yönetimi tekniklerinden biri değildir?

- A) Zaman yönetimi
- B) Düzenli egzersiz
- C) Dengeli beslenme
- D) Meditasyon
- ☒ E) Rol analizi

23. Aşağıdaki kişilik özelliklerinden hangisi stresle mücadele etmeyi kolaylaştıran özelliklerinden biridir?

- A) Yalnız olmak
- B) Aşırı duygusal davranmak
- C) Mükemmeliyetçi olmak
- ☒ D) Olumlu düşünmek
- E) Sinirli olmak

24. Aşağıdakilerden hangisi A tipi kişiliğin özelliklerinden biridir?

- A) Toleransı yüksek olmak
- ☒ B) Aceleci olmak
- C) Sakin olmak
- D) Sabırlı
- E) Yumuşak tavırlı

2011 YS 4283-A

25. Müzakere kavramıyla ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?

- A) Taraflar, istediklerine ulaşmak için belli taktikler kullanırlar.
- B) Taraflar, amaçlarına ulaşmak için birbirleriyle etkileşime geçerler.
- ☒ C) Taraflar, aralarında çatışma olduğunun farkında değildirler.
- D) Müzakere, karar alma sürecidir.
- E) Taraflar arasında karşılıklı bağımlılık vardır.

26. Aşağıdakilerden hangisi bireysel engellere bir örnektir?

- A) Saatin ayarı çalmadığı için işe geç kalma
- B) Parasızlık nedeni ile evlenememe
- C) Torpili olmadığı için işe girememe
- ☒ D) Dersine çalışmama nedeniyle sınıfta kalma
- E) Trafik sıkışıklığı nedeni ile randevuya yetişememe

27. Karşı tarafın sorduğu soruya açık ve net bir cevap vermek yerine, laf kalabalığı yapmak ve onu gereksiz bilgi bombardımanına tutmak paylaştırıcı müzakerede kullanılan sert politik taktiklerden hangisine bir örnektir?

- A) İyi polis/kötü polis taktiği
- B) Büyük kap/düşük kap taktiği
- ☒ C) Kar yağdırma taktiği
- D) Sessiz kalma taktiği
- E) Dişleme taktiği

28. Strese verilen tepkinin birinci aşaması aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Karşılaşma
- B) Direnme
- C) Uyarılma
- ☒ D) Alarm
- E) Tükenme

29. Aşırı stresle başa çıkmak ve yaşam kalitesini arttırmak amacıyla, durumu değiştirme ya da duruma verilen tepkileri değiştirmeye ne ad verilir?

- A) NLP eğitimi
- B) Motivasyon eğitimi
- C) Amaç yönetimi
- D) Zaman yönetimi
- ☒ E) Stres yönetimi

30. Bir canlının fizyolojik ya da toplumsal bir gereksinimin doyurulmasını önleyen bir durum ya da eylemle karşı karşıya kalması durumuna ne ad verilir?

- ☒ A) Engellenme
- B) Tepki
- C) Stres
- D) Tutum
- E) Çatışma

ÇATIŞMA VE STRES YÖNETİMİ

A

2012 YS 4283-A

1. Antrenörüne kızan bir oyuncunun sinirini takım arkadaşlarından çıkarması engellenmeye karşışılan bir kişinin verdiği saldırganlık tepkilerinden hangisine örnektir?

A) Özdeşim
B) Saplanma
C) Yer değıştirme
D) Dengeleme
E) Olumsuz tutum takınma

2. İşyerinde bireyin sevmediğı patronu hakkındaki olumsuz bir haberi dikkatlice dinlerken, olumlu bir haberi duymazlıktan gelmesi aşağıdaki çatışma yaratan iletişime ilişkin faktörlerden hangisine bir örnektir?

A) Hatalı tamamlama
B) Algıda seçicilik
C) Çarpıtma
D) Ortak dilin eksikliği
E) Bilgi eksikliği

3. Bireyin kendi çıkar ve isteklerinden vazgeçerek, diğer tarafın amaçlarına ulaşmasını sağladığı bireysel çatışma yönetimi stili aşağıdakilerden hangisidir?

A) Uzlaşma
B) İşbirliği
C) Rekabet
D) Uyum
E) Kaçınma

4. Tarafların temel konularda anlaşmaya varmalarından sonra, daha önce konuşulmamış bir konu hakkında karşı tarafın küçük tavizlerde bulunmasının istenildiğı sert politik taktik aşağıdakilerden hangisidir?

A) Sessiz kalma taktiğı
B) Bogey taktiğı
C) Büyük kap/düşük kap taktiğı
D) İyi polis/kötü polis taktiğı
E) Dışleme taktiğı

5. Birbirine ait veya çelişkili şekilde gelişen her türlü karşılıklı etkileşim hallerini ifade eden kavram aşağıdakilerden hangisidir?

A) Çatışma
B) Tutum
C) Davranış
D) Algı
E) Kişilik

6. Aşağıdakilerden hangisi A tipi kişiliğın özelliklerinden biridir?

A) Sakin olmak
B) Zaman baskısı altında yaşamamak
C) Aceleci olmak
D) Yumuşak tavırlı olmak
E) Sabırlı olmak

7. En zor stres koşullarında bile bu şartlarla baş edebilmeyi başarabilen kişiler için aşağıdaki kavramlardan hangisi kullanılır?

A) Olumsuz tavır takınan insanlar
B) Öz saygısı düşük insanlar
C) Güç eksikliği yaşayan insanlar
D) Psikolojik dayanıklılık sergileyen insanlar
E) Kontrol eksikliği yaşayan insanlar

8. Bireyin belirgin, değışmeyen ve tutarlı olan özelliklerinin tümü aşağıdaki kavramlardan hangisiyle ifade edilir?

A) Biriciklik
B) Kişilik
C) Mizaç
D) Treyt
E) Huy

9. İyi huylu, güvenilir, yardımsever tip aşağıdaki kişiliğın beş büyük boyutundan hangisine bir örnektir?

A) Dışa dönük
B) Duygusal tutarlı
C) Deneyime açık
D) Bilinçli
E) Uyumlu

10. Aşağıdaki kişilik özelliklerinden hangisi stresle mücadeleyi zorlaştıran bir özelliktir?

A) Aşırı duyarlı olmak
B) Önceliklerinin farkında olmak
C) Toleranslı olmak
D) Sakin olmak
E) Dışa dönük olmak

A

2012 YS 4283-A

11. Bireyin yakın zamanlarda önce eşini, sonra işini kaybetmesi aşağıdaki stresör türlerinden hangisine örnektir?

- A) Kronik
- ☒ B) Zincirleme
- C) Akut
- D) Alarm
- E) Tükenme

12. Aşağıdakilerden hangisi çalışma koşullarından kaynaklanan örgütsel stres faktörlerinden biridir?

- A) Uzmanlaşma
- B) Terfi almada sıkıntılar
- C) Rol belirsizliği
- D) Merkezi karar alma
- ☒ E) Aşırı gürültü

13. Aşağıdakilerden hangisi grupsal stres kaynaklarından biridir?

- A) İşte aşırı çalışma
- B) Rol çatışması
- C) Örgütün küçülmeye gitmesi
- ☒ D) Grup üyelerinin bağlılığının düşük olması
- E) Ekonominin kötüleşmesi

14. Çalışanların amirleri tarafından çok sıkı bir şekilde denetlenmesi, alınan kararlarda görüşlerinin sorulmaması aşağıdaki stres kaynaklarından hangisine bir örnektir?

- A) İş güvenliği
- B) Örgüt dizaynı
- ☒ C) Örgütsel süreçler
- D) Çalışma koşulları
- E) İş sağlığı

15. Aşağıdakilerden hangisi bir örgütün yönetim politikaları ve stratejilerinden kaynaklanan örgütsel stres kaynaklarından biri değildir?

- ☒ A) İşte kaza riski
- B) Vardiyalı çalışma
- C) Teknolojik değişim
- D) Bürokratik kurallar
- E) Örgütün küçülmesi

16. H. Selye'nin Genel Uyum Sendromu Kuramı'na göre, strese verilen tepkinin ilk aşaması aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Tükenme
- B) Uyanılma
- C) Direnme
- D) Karşılaşma
- ☒ E) Alarm

17. Aşağıdaki bireylerden hangisinde stresten kaynaklanan kalp hastalığının görülme riski daha fazladır?

- A) Patronuyla iyi anlaşılan bireylerde
- ☒ B) A tipi kişiliği olan bireylerde
- C) Toleransı yüksek kişilerde
- D) İş yükü fazla olmayan bireylerde
- E) B tipi kişiliği olan bireylerde

18. Stresin neden olduğu gerginlikler yüzünden damarların daralması, kafanın belirli bölgelerine giden kan akımının bozulması nedeniyle yaşanan fizyolojik rahatsızlık aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Kalp krizi
- B) Yüksek tansiyon
- C) Uykusuzluk
- ☒ D) Migren
- E) İştahsızlık

19. Aşırı stres ve zihnin çok çalışması nedeniyle dinlenmeye rağmen geçmeyen rahatsızlık stresin psikolojik sonuçlarından hangisini ifade eder?

- ☒ A) Psikolojik yorgunluk
- B) Aşırı iştah
- C) Tükenme
- D) Uykusuzluk
- E) Ağlama isteği

20. Stresin davranışsal sonuçlarından biri olan ve herhangi bir obje veya nesneye zarar vermeye yönelmiş davranış biçimi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Kaza eğilimi
- ☒ B) Saldırganlık
- C) Alkol kullanımı
- D) Uyuşturucu kullanımı
- E) Sigara kullanımı

2012 YS 4283-A

21. Aşırı stresle başa çıkmak ve yaşam kalitesini arttırmak amacıyla, durumu değiştirme ya da duruma verilen tepkileri değiştirmeye ne ad verilir?

- A) Amaç yönetimi
- B) NLP eğitimi
- ☒ C) Stres yönetimi
- D) Zaman yönetimi
- E) Motivasyon eğitimi

22. Aşağıdakilerden hangisi stresi önlemede başvurulabilecek çevresel yöntemlerden biridir?

- ☒ A) Eğitimi yaygınlaştırmak
- B) Meditasyon yapmak
- C) Düzenli tatil yapmak
- D) Dengeli beslenmek
- E) Gevşeme teknikleri uygulamak

23. Müzik aleti çalmayı öğrenerek stresle baş etmeye çalışmak aşağıdaki bireysel stres yönetimi tekniklerinden hangisine örnektir?

- A) Gevşeme teknikleri
- B) Olumlu tavır takınma
- C) Meditasyon
- ☒ D) Hobiler bulma
- E) Zaman yönetimi

24. Aşağıdaki örgütsel stres yöntemlerin hangisinde bir işletmede çalışanların doğrudan doğruya ya da temsilciler aracılığı ile özellikle kendilerini ilgilendiren alanlarda ve kararlarda söz hakkı vardır?

- A) İş zenginleştirme
- B) Stres yönetimi eğitimi
- C) Amaç belirleme
- ☒ D) Katılımlı yönetim
- E) Rol analizi

25. Aşağıdaki örgütsel stres yöntemlerinden hangisinde işyerinde ne yapılacağına, hangi öncelik sırası içinde yapılacağına ve yapılacak işlerin daha kısa sürede nasıl yapılacağına ilişkin sistematik bir yöntem geliştirilir?

- A) Amaç belirleme
- B) Rol analizi
- ☒ C) Zaman yönetimi
- D) Stres yönetimi eğitimi
- E) Katılımlı yönetim

26. Aşağıdakilerden hangisi mobbing davranışlarından biri değildir?

- A) Aşırı iş yükleme
- B) İzole etme
- C) Kişilik tehditi
- D) Hareket kabiliyetini engelleme
- ☒ E) Görüşlere değer verme

27. Aşağıdakilerden hangisi bireyin itibarına yapılan saldırılar arasında yer alan mobbing davranışlarından biridir?

- A) Bireyin sözlü tehditler alması
- ☒ B) Bireye öz güvenini olumsuz etkileyen işler verilmesi
- C) Bireyin yaptığı işlerin sürekli eleştirilmesi
- D) Bireyin evine zarar verilmesi
- E) Bireyin iş arkadaşlarının bireyle konuşmasının engellenmesi

28. Bir örgüt içerisinde hangi davranışların istenilir hangilerinin istenmedik olduğunu belirten kurallar sistemine ne ad verilir?

- A) Değer
- B) Tutum
- C) Prosedür
- D) Kültür
- ☒ E) Norm

29. Şişirilmiş bir benlik algısına sahip olan, hoşuna gitmeyen herhangi bir tutum ve davranış karşısında aşırı tepki gösteren mobbingci tipi aşağıdakilerden hangisidir?

- ☒ A) Benmerkezci
- B) Narsist
- C) Hiddetli bağırıcı
- D) Saldırgan
- E) Antipatik kişilikli

30. Aşağıdakilerden hangisi bireylerde mobbing sonrası ortaya çıkan sonuçlardan biri değildir?

- A) Konsantrasyon bozukluğu
- B) Yabancılaşma
- ☒ C) Verimin artması
- D) Uyku problemleri
- E) Psikolojik yorgunluk

1. Aşağıdakilerden hangisi çatışmaya ilişkin modern yaklaşımın savunduğu görüşlerden biri değildir?
 - A) Çatışma, rekabet yaratarak, en iyi sonuca ulaşılmasını sağlar.
 - B) Çatışma, bireylerin sosyal varlık olmasının doğal sonucudur.
 - ☒ C) Çatışma, kaynak israfına yol açar.
 - D) Çatışma, yeteneklerin daha iyi kullanılmasıyla sonuçlanır.
 - E) Ortalama bir düzeyde çatışma faydalıdır.
2. Aşağıdakilerden hangisi, her iki tarafın da kazanabileceği etkin bir çatışma çözme sürecinin basamaklarından biri değildir?
 - A) Algıları netleştirme
 - B) Kişisel ve ortak isteklere ve gereksinimlere odaklanma
 - C) Olumlu enerji paylaşımı
 - ☒ D) Önce geçmişte yaşananları değerlendirme
 - E) Uygulanabilir seçenekleri belirleme
3. Aşağıdakilerden hangisi çatışmanın örgütlerde yarattığı olumsuz sonuçlardan biridir?
 - A) İletişimi hızlandırır.
 - B) Ortak karar alınmasına neden olur.
 - ☒ C) Takım performansının düşmesine yol açar.
 - D) Rol dağılımının yeniden yapılmasına yol açar.
 - E) Yeni bilgilerin örgüte gelmesine neden olur.
4. Örgütte finans bölümü işgücü maliyetlerinin kısılması gerektiğini söylerken, insan kaynakları bölümünün çalışanları eğitime göndermek için ek kaynak istemesi aşağıdaki çatışma türlerinden hangisine örnektir?
 - ☒ A) Gruplar arası çatışma
 - B) Bireysel çatışma
 - C) Fonksiyonel çatışma
 - D) Duygusal çatışma
 - E) Rol çatışması
5. Aşağıdakilerden hangisi öfkeye yol açan nedenlerden biri değildir?
 - A) Engellenme
 - B) Haksızlığa uğrama
 - C) Fiziksel incinme
 - D) Tacize uğrama
 - ☒ E) Hayallere ulaşma
6. Aşağıdakilerden hangisi çatışma içinde olduğunda, çatışma yaşadığı tarafla yüzleşmeyi tercih eden bireylerin kişilik özelliklerinden biridir?
 - A) Negatif etkililik
 - ☒ B) Olumlu kendilik algısı
 - C) Dışsal kendilik kontrolü
 - D) B tipi
 - E) Kendini yansıtmama
7. Aşağıdakilerden hangisi iletişim sürecini olumsuz etkileyen kişisel engellerden biri değildir?
 - A) Önyargılar
 - B) Algılama farklılıkları
 - C) Sahip olunan bilgi düzeyi
 - ☒ D) İletişimin şekli
 - E) Tutum ve davranış farklılıkları
8. "Haksızlık nedeniyle uyanan güçlü bir hırs veya duygu" aşağıdakilerden hangisidir?
 - ☒ A) Öfke
 - B) Şiddet
 - C) Saldırganlık
 - D) Çatışma
 - E) Hiddet

9. Okullarda öğrencilerin çatışmalarını kendi kendilerine çözmeye olanak sağlayan arabuluculuk aşağıdakilerden hangisidir?

A) Çevresel arabuluculuk
 B) İşyeri arabuluculuğu
☒ C) Akran arabuluculuğu
 D) Aile arabuluculuğu
 E) Politik arabuluculuk

10. "İnsan, örgütsel makinede isteksiz bir çark dişlisidir" ifadesinin sahibi olan kuramcı aşağıdakilerden hangisidir?

A) John Locke
☒ B) Max Weber
 C) Elton Mayo
 D) Frederick W. Taylor
 E) Frederick McGregor

11. Aşağıdakilerden hangisi Alternatif Çatışma Çözme Yöntemleri'nden biri değildir?

☒ A) Mahkeme
 B) Müzakere
 C) Tahkim
 D) Uzlaştırma
 E) Arabuluculuk

12. Aşağıdakilerden hangisi çatışma yönetiminde öfkeyle ilgili kuramsal yaklaşımlardan biri değildir?

A) Psikoanalitik kuramlar
☒ B) Realist kuramlar
 C) Biyolojik kuramlar
 D) Davranışçı kuramlar
 E) Varoluşçu kuramlar

13. Örgütsel amaçlarına ulaşmak adına genelde zorlayıcı güç kullanan yöneticinin lider tipi aşağıdakilerden hangisidir?

A) Demokratik Lider
 B) Durumsal Lider
 C) Girişimci Lider
☒ D) Otokratik Lider
 E) İlgisiz Lider

14. Bir örgütte üst düzey yönetici olan Esra Hanım, örgütte birbiriyle çatışmalı olan kişileri farklı yerlerde görevlendirerek ortamdan uzaklaşmalarını sağlamakta ve becerilerinin gelişimini desteklemektedir. Esra hanımın liderlik stili ve başvurduğu teknik aşağıdakilerden hangisidir?

A) Otokratik Liderlik Stili – Rekabetçi Ortam Oluşturma
 B) İlgisiz Liderlik Stili – Kaynak Arttırma
 C) Otokratik Liderlik Stili – Örgüt İçi Rotasyon
☒ D) Demokratik Liderlik Stili – Örgüt İçi Rotasyon
 E) Demokratik Liderlik Stili – Rekabetçi Ortam Oluşturma

15. "İnsanların duyuları yardımıyla çevrelerinden elde ettikleri bilgileri bir araya getirip düzenleyerek kendileri için anlamlandırmaları" aşağıdakilerden hangisini tanımlamaktadır?

A) İletişim
☒ B) Algılama
 C) Çatışma
 D) Etkileşim
 E) Eğitim

16. Yüksek derecede iddiacı ve işbirlikçi olan ve kazan-kazan yaklaşımının benimsendiği çatışma yönetim stili aşağıdakilerden hangisidir?

A) Uyum
B) Uzlaşma
C) Rekabet
D) Kaçınma
☒ E) İşbirliği

17. Aşağıdaki ifadelerden hangisi müzakere kavramının temel özelliklerinden biri değildir?

A) Taraflar arasında algılanan bir çatışma vardır.
B) Taraflar arasında fırsatçı bir etkileşim vardır.
☒ C) Müzakerede ikna gücü yerine yasal güç kullanılır.
D) Müzakere, karar alma sürecidir.
E) Karşılıklı bağımlılık, müzakere sürecini belirler.

18. Bilgi saklayarak, baskı uygulayarak, tehdit ederek çatışmayı yönetmek aşağıdaki çatışma yönetim stillerinden hangisini ifade eder?

A) Uyum
B) Uzlaşma
C) İşbirliği
D) Kaçınma
☒ E) Rekabet

19. Arabulucunun "arabuluculuk sürecini devam ettirebilme becerisine sahip olma" niteliği arabulucunun hangi rolüyle daha çok ilişkilidir?

☒ A) Kolaylaştırıcılık
B) Mütercim ve Tercümanlık
C) Eşgüdümleyicilik
D) Gerçeklik Ajanı
E) Empati ve Etkin Dinleme

20. Hiç önemi olmayan bir konu hakkında bireyin onun için çok önemliymiş gibi davranarak, asıl kazanmak istediği noktaya gelince bu önemsiz konuyu koz olarak kullanması aşağıdaki paylaştırıcı müzakere taktiklerinden hangisine örnektir?

A) Zaman sıçraması
B) Kar yağdırma taktiği
C) Dışleme taktiği
D) İyi polis/kötü polis taktiği
☒ E) Bogey taktiği

1. Öfkeyi, engellenme ve saldırganlıkla birlikte ele alan ve öğrenilmiş bir davranış olarak nitelendiren kuram aşağıdakilerden hangisidir?

A) Varoluşçu
B) Psikoanalitik
C) Biyolojik
D) Sosyolojik
☒ E) Davranışçı

2. Birbiriyle çatışan iki birim söz konusu olduğunda, bu iki grup yeni bir mal üretmek için güçlerini bir araya getirip, başka bir örgütün daha önce o malı piyasaya sürmeden ortaya çıkarmak için dayanışma içerisine girmeleri aşağıdakilerden hangisine örnek olarak verilebilir?

A) Örgüt içi rotasyonu destekleme girişimi
B) Takım oluşturma girişimi
C) Kaynakları artırma girişimi
☒ D) Rekabet ortamı oluşturma girişimi
E) İş görenlerde beceri geliştirme girişimi

3. Aşağıdakilerden hangisinde liderlerin çatışma yönetimine ilişkin duruşları doğru olarak verilmiştir?

A) Kavramsal-Duyuşsal-Algılama-Bilişsel
B) Duyuşsal-Ussal-Algılama
☒ C) Algılama-Duyuşsal-Davranışsal
D) Davranışsal-Duyuşsal-Mantıksal
E) Ussal-Algılama-Davranışsal

4. Aşağıdakilerden hangisi Frederick Taylor'un insan doğasına ilişkin görüşlerinden biri değildir?

A) Üretim denkleminde iş gören sabittir.
B) İş gören, makinenin hareketsiz bir parçasıdır.
C) İş görenler gerekli denetim mekanizması olmadığında işten kaytarılır.
☒ D) İş gören doğası gereği çalışkandır.
E) İş görenin esas ilgisi öz-çıkarıdır.

5. Çatışma içinde olan bireyin kendini çok da haklı görmediği ve güçlü hissetmediği zamanlarda kullanması gereken çatışma yönetim stili aşağıdakilerden hangisidir?

A) Uzaşma
B) İşbirliği
C) Rekabet
D) Kaçınma
☒ E) Uyum

6. Birey için çok az önemi olan veya hiç önemi olmayan bir konu hakkında sanki onun için çok önemliymiş gibi davranması aşağıdaki paylaşımcı müzakere tekniklerinden hangisine örnektir?

☒ A) Bogey taktiği
B) Sessiz kalma taktiği
C) Tavuk taktiği
D) Kar yağdırma taktiği
E) Büyük kap taktiği

7. "İki futbolcu arasında takım kaptanlığını kimin üstleneceğine ilişkin çıkan tartışmada, antrenör iki futbolcunun ortak kararı ile arabuluculuk rolüne soyunmuştur. Antrenör her iki futbolcuyu da dinledikten sonra takımda en eski olan futbolcunun kaptan olmasının daha mantıklı olacağını açıklamış ve kaptanlık daha eski olan futbolcuya verilmiştir."

Bu örnek olaya göre arabuluculuk yönteminin hangi ilke ve özelliğine aykırı hareket edilmiştir?

A) Arabulucunun taraflı olmaması
B) Tarafların gönülsüz olmaması
☒ C) Arabulucunun yargıçlık rolü üstlenmemesi
D) Taraflar ve arabulucu arasında güvensizliğin olmaması
E) Arabuluculuk sürecinin katı olmaması

8. İletişimin gerçekleştiği ortama göre yapılan sınıflamalara göre, bir mesajı üreten kaynağın aynı zamanda yorumlaması aşağıdaki iletişim türlerinden hangisine örnektir?
- A) Kişilerarası
B) Örgütsel
☒ C) Kişi içi
D) Kite
E) Örgütler arası
9. Tarafların görüş, istek, duygu ve çıkarlarının neler olduğunun ortaya çıkarılmasına yönelik arabuluculuk stratejisi aşağıdakilerden hangisidir?
- A) Ortama yönelik
B) Öze dönük
☒ C) Kişilere yönelik
D) Sonuca yönelik
E) Sürece yönelik
10. Kendi bilgi ve becerilerine, iş görenlerinkine göre daha çok güvenen lider aşağıdakilerden hangisidir?
- ☒ A) Otokratik
B) Liberal
C) Durumsal
D) Demokratik
E) Girişimci
11. Aşağıdakilerden hangisi, farklı iletişim tanımlarının tümünde bulunan ortak kavramlardan biri değildir?
- A) Süreç
B) Etkileşim
C) Anlam
D) Anlama
☒ E) Dinleme

12. Aşağıdakilerden hangisi, iletişim sürecindeki fiziksel engellerden biridir?
- A) İletişim amacının belirlenmemesi
☒ B) İletişimi sağlayan teknik araçların arızalı olması
C) Sosyo kültürel farklılıkların bulunması
D) İletişim için uygun örgüt yapısının oluşturulmaması
E) İş görenin verilen mesajları yanlış anlaması
13. Aşağıdakilerden hangisi çatışmanın örgütler üzerinde yarattığı olumlu sonuçlardan biridir?
- A) Grup baskısının artması
B) Alt kültürler oluşturmaları
C) Grup yanlılığı yaratması
☒ D) Yenilik kapasitesinin artması
E) Örgüt imajını güçlendirmesi
14. Örgütte ilişkilerin iyileşmesini, iş süreçlerinin etkinleşmesini, yenilikçi fikirlerin artmasını sağlayan çatışma aşağıdakilerden hangisidir?
- A) Örgütsel çatışma
B) Gruplar arası çatışma
C) Yaklaşma-yaklaşma çatışması
D) Fonksiyonel olmayan çatışma
☒ E) Fonksiyonel çatışma
15. Özgül bir uyarana ilişkili olarak kaçınma davranışını azaltmak ve bireyi tehdit eden uyarana karşı oluşturulan yanıtı değiştirmek için kullanılan teknik aşağıdakilerden hangisidir?
- A) Biofeedback
☒ B) Sistemik Duyarsızlaştırma
C) Alıştırma
D) Kışkırtma
E) Kurgulama

16. Aşağıdakilerden hangisi arabuluculuk sürecinin tarafların açılış konuşmaları (sunumları) adımıyla arabulucunun amaçlarından biri değildir?

- A) Tarafları pozisyonlarını tanımlamak
- B) Tarafların çıkarlarını ortaya çıkarmak
- C) Tarafların çatışma noktalarını belirlemek
- ☒ D) Tarafların çözüm üretmelerini sağlamak
- E) Tarafların ortak amaçlarını belirlemek

17. Bireyin, birilerinin saldırısına uğradığı veya tehlikeye atıldığı inancı, öfke kaynaklarından hangisiyle ilgilidir?

- ☒ A) Kurgulama-Hareketlilik
- B) Kışkırtma
- C) Kabahatilik
- D) Karşı Atak-Deneyim
- E) Görmezden Gelme

18. Bir bireyin öfkesini kin duyma şeklinde dışa vurması öfkenin hangi boyutu ile ilişkilidir?

- A) Duyuşsal
- ☒ B) Bilişsel
- C) Davranışsal
- D) Biyolojik
- E) Genetik

19. Aşağıdakilerden hangisi, etkin çatışma çözme sürecinin basamaklarından biri değildir?

- ☒ A) Önce geçmiş olayları değerlendirme
- B) Algıları netleştirme
- C) Olumlu enerji paylaşımı
- D) Beyin fırtınası ile seçenekler geliştirme
- E) Uygulanabilir seçenekleri belirleme

20. Aşağıdakilerden hangisi çatışma içinde olan tarafları arabuluculuğa yönelten nedenlerden biri değildir?

- A) Zamandan tasarruf sağlanması
- ☒ B) Sonunda taraflardan birinin kazanan olması
- C) Taraflara düşük maliyete mal olması
- D) Sürecin sonunda başarılı olma olasılığının yüksek olması
- E) Taraflarının gizlilik gereksinimi karşılanması

1. Psikoloji bölümünde okuyan öğrenciye bir hocasının mezun olunca yurt dışında eğitimine devam etmesi gerektiğini söylerken, diğer hocasının ülkede kalmasını tavsiye etmesi aşağıdaki rol çatışması türlerinden hangisine örnektir?

A) Roller arası çatışma
☒ B) Göndericiler arası rol çatışması
 C) Kişi-rol çatışması
 D) Rol göndericinin kendi içinde çatışması
 E) Rol alıcısının kendi içinde çatışması

2. Yöneticisinden performansına ilişkin olumsuz geri bildirim alan bir çalışanın bu konuşma sonucunda yöneticisinin ondan çok memnun olduğunu düşünmesi aşağıdaki çatışmaya ilişkin iletişimdendir kaynaklı nedenlerden hangisini ifade eder?

☒ A) Algılamada seçicilik
 B) Aşırı anlam yükleme
 C) Hatalı tamamlama
 D) Eksik bilgi
 E) Eksik tamamlama

3. Aşağıdaki çatışma çözme yöntemlerinden hangisi iletişimi artırmak için kullanılır?

A) Kaynak kullanımını artırmak
 B) Otoriter lider seçmek
☒ C) Takım oluşturmak
 D) Kuralları açıklamak
 E) Rol tanımlarını oluşturmak

4. Müzakere ederken farklı konular sürece dahil edilebilirse ve tarafların farklı tercihleri söz konusuysa aşağıdaki müzakere yaklaşımlarından hangisi kullanılır?

A) Sert politik taktikler
 B) Kazan-kaybet yaklaşımı
☒ C) Bütünleştirici müzakere
 D) Paylaşımcı yaklaşım
 E) Arabuluculuk

5. Çatışma yönetiminde arabuluculuk kavramı ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi doğrudur?

A) Arabuluculukta bireylerin kişisel gereksinimleri öncelikle dikkate alınmaz.
 B) Arabuluculuk sürecinde her iki tarafında kazanması olanaklı değildir.
 C) Arabuluculuk sürecinde dayatılan çözümler her zaman tatmin edici olmaz.
☒ D) Arabuluculuk üçüncü bir kişinin taraflar adına karar vermesine izin vermez.
 E) Arabuluculuk tarafların kişisel durumlarını göz ardı etmeyi gerektirir.

6. Arabulucunun taraflar arasında görüş ayrılıklarının yoğun olduğu ve zamanın da sınırlı olduğu durumlarda çatışmanın çözümü için sergilemesi gereken bir arabuluculuk tarzı aşağıdakilerden hangisidir?

A) Sosyal-duygusal arabuluculuk
 B) Değerlendirici arabuluculuk
 C) Kolaylaştırıcı arabuluculuk
 D) Öze dönük arabuluculuk
☒ E) İş/görev yönelimli arabuluculuk

7. Aşağıdakilerden hangisi çözüm sürecinde görüşmelere arabuluculuk edilirken görüşme çıkmaza girdiğinde arabulucunun taraflara önerebileceği alternatif bir yoldur?

A) Tarafların açılış sunumları
 B) Arabuluculuk oturumu açma
 C) Arabuluculuk için masaya oturma
☒ D) Taraflar için özel toplantılar
 E) Tarafların pozisyonlarını analiz etme

8. Çatışma çözme yönteminde arabulucunun davranışına ilişkin aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?
- A) Arabulucu çözüm sürecinde sadece katalizör rolü üstlenir.
- B) Arabulucu çatışan tüm tarafların taleplerini karşılayacak ortak kabullenmeyi hedefler.
- C) Arabulucu biçimsel olmayan sorun çözme süreci ile çözüm sürecini yürütür.
- ☒ Arabulucu taraflar adına kararlar vererek onların çözümüne katkı sağlar.
- E) Arabulucu bağımsız ve tarafsız olma özelliği nedeniyle tarafları bağlayıcı kararlara zorlamaz.
9. Mehmet, öfkesini kontrol etmek için zaman zaman kendine yönelik olumlu konuşmalar yaparak öfkesinin şiddetini azaltabilmektedir. Mehmet'in öfkesini kontrol etmek için kullandığı öfke kontrol yaklaşım biçimi aşağıdakilerden hangisidir?
- A) Problem çözme
- B) Çevre kontrol araçlarını değiştirme
- C) Meditasyon ile rahatlama
- D) Sistematiik duyarısızlaştırma
- ☒ Düşünce biçimini değiştirme
10. Çoğunlukla öfkenin ortaya çıkmasına yol açan temel faktör aşağıdakilerden hangisidir?
- A) Saldırganlık
- ☒ Engellenme
- C) Duygulanım
- D) Suçluluk
- E) Kaygı
11. Örgütteki diğer çalışanlar tarafından sürekli olarak görüşlerinin dikkate alınmadığı ve kendisinin önemsenmediği düşüncesine sahip bir çalışanın öfkelenmesine yol açan temel neden aşağıdakilerden hangisidir?
- A) Önlenebilirlik
- ☒ Görmekten gelme
- C) Kasıtlılık
- D) Karşı atak
- E) Kişisel gerçeklik

12. Ali, genellikle çevresi ile ilişkilerinde öfke duygusunu öfke patlaması biçiminde ifade etmektedir. Ali'nin davranışı hangi öfke ifade tarzını göstermektedir?
- ☒ Bastırılmış davranış
- B) Saldırgan davranış
- C) Kontrol etme davranışı
- D) Doğrudan davranışsal işaret
- E) Dolaylı davranışsal işaret
13. İletişimin öğelerine ilişkin aşağıdaki tanımlardan hangisi doğrudur?
- A) Kaynak, kendisine gelen mesajı doğru bir biçimde anlayan kişidir.
- B) Geri bildirim, kaynaktaki mesajın duyu organları kullanılarak iletilmesidir.
- ☒ Kanal, alıcı ve kaynak arasında iletişimi sağlayan bağıdır.
- D) Mesaj, görme ve işitme duyu organlarını içeren iletişim kanallarıdır.
- E) Alıcı, iletişimi başlatan mesajı gönderen ve kodlamayı bilen kişidir.
14. Hasan karşısındakini dikkatle dinliyor gözükürken diğer yandan fırsat kollamakta ve karşısındakine nasıl yanıt vereceğini düşünmektedir. Hasan bu davranışı ile ne tür bir dinleme becerisi sergilemektedir?
- A) Edilgen
- B) Yansıtıcı
- C) Etkin
- D) Dikkatli
- ☒ Yarışmacı
15. Aşağıdakilerden hangisi Scott ve Mitchell'e göre iletişimin örgütlerdeki temel görevlerinden biri değildir?
- A) Kontrol
- B) Güdüleme
- ☒ Empati
- D) Duygularını ifade etme
- E) Bilgi ileme

16. Etkin bir çatışma çözme sürecinin ilk basamağı olumlu ve etkili bir ortam oluşturmaktır. Bu basamağı izleyen etkin çatışma çözme basamağı aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Kişisel ve ortak gereksinimlere odaklanma
- B) Olumlu enerjinin paylaşımı
- C) Beyin fırtınası ile seçenekler geliştirme
- D) Geleceğe yönelik çalışma
- ☒ E) Algıları netleştirme

17. Örgütsel çatışmanın yönetiminde kullanılan geleneksel, davranışçı ve etkileşimci yaklaşımların ortaya çıkmasında temel etken aşağıdakilerden hangisidir?

- ☒ A) İnsan doğasına ilişkin görüşler
- B) Liderlik anlayışı eylemleri
- C) Etkili iletişim becerilerinin kullanımı
- D) Öfke yönetimine ilişkin açıklamalar
- E) Etkili çatışma çözme basamakları

18. İşgörenlerin örgüte etkisini ve sorumluluğunu artırmanın onların örgüte bağlanmalarını ve örgütün amaçlarını paylaşmalarını sağlayacağı görüşünü ileri süren kuram aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Y Kuramı
- B) X Kuramı
- C) Ussal-Ekonomik Kuram
- ☒ D) Z Kuramı
- E) Karmaşık İnsan Kuramı

19. Aşağıdakilerden hangisi otokratik liderlik stiline sahip yöneticilerin özelliklerinden biridir?

- A) Örgütlenmeyi odak noktasına yerleştirilmesi
- ☒ B) Gelir-gider mantığını ön planda tutması
- C) Çatışmalı ortamlarda çekinik olması
- D) Verimlilik için çatışmanın bir önkoşul olduğunu kabul etmesi
- E) Örgütsel amaçlara ulaşmada etki güçlerinin düşük olması

20. Aşağıdakilerden hangisi McGregor'un İnsana ilişkin geliştirilen kötümser görüşü eleştirmesinin temel gerekçesini ifade etmektedir?

- ☒ A) Yöneticilerin bürokratik ve baskıcı yönetim anlayışına sahip olmaları
- B) İşgörenlerin gerçekte ekonomik özendiriciler ile güdülenmesi
- C) İşgörenlerin ilgisinin kendi çıkarlarına odaklanması
- D) Yöneticinin işgörenlerde özkontrol yeterliğinin gelişmesini engellemesi
- E) Yöneticinin maddi ödül ile işgörenlerin verimliliğini artırması