

1. Örgütlerde yaşanabilecek olası bir çatışmanın varlığı durumunda bir yöneticinin çatışmanın çözümüne yönelik sergilemesi gereken en doğru yaklaşım aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Çatışmanın olumsuz yönlerine odaklanmak
- B) Çatışma ne olursa olsun örgüte zarar vereceğini düşünerek çatışmayı bir an önce çözmek
- C) Çatışmanın duygusal nedenlerini bir an önce ortaya çıkarmak
- D) Çatışmanın kişisel nedenlerinin örgüt performansını artıracağını düşünerek çatışmaya izin vermek
- E) Çatışmayı kabullenerek konusunu ve yoğunluğunu belirlemeye çalışmak

2. Veli Bey yöneticisi olduğu kurumda ortaya çıkan çatışmaları yönetirken öncelikle onu engellemeye çalışmak yerine, çatışmayı çalışanların ilişkilerini bozmayacak biçimde ve belirli bir yoğunlukta tutmakta ve çatışmanın örgüt amaçlarına faydalı olması için çalışmaktadır.

Buna göre, Veli Bey'in yöneticisi olduğu kurumda çalışanların karşılaştığı çatışma türü aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Fonksiyonel olmayan çatışma
- B) Rol çatışması
- C) Bilişsel çatışma
- D) Grup içi çatışma
- E) Duygusal çatışması

3. Çatışma sürecinin ilk aşaması aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Dikey çatışma
- B) Hissedilen çatışma
- C) Algılanan çatışma
- D) Açık çatışma
- E) Potansiyel çatışma

4. Mehmet Bey yönetici olarak çalıştığı kurumda çalışanlar arasında bazı anlaşmazlıklar olduğunu fark etmiş ve bu çatışmalı durumu yönetmek ve çözmek için öncelikle durumu analiz etmeye karar vermiştir. Bu çatışmalı durumun örgüt için iyi mi kötü mü olduğunu, çalışanların bu durum karşısındaki yaklaşımlarını, çatışmanın yoğunluğunu, örgüt için yaratacağı olası sonuçları, bu sonuçların olası yarar/zarar oranını, örgütün amacını başarmasını engelleme riskini belirlemeye çalışmaktadır.

Buna göre, çatışmaya ilişkin yaklaşımlardaki değişim süreci dikkate alındığında, yönetici Mehmet Bey bu çatışma durumuna aşağıdakilerden hangisi çerçevesinde yaklaşmaktadır?

- A) İnsan ilişkileri yaklaşımı
- B) Varoluşçu yaklaşım
- C) Davranışçı yaklaşım
- D) Etkileşimci yaklaşım
- E) Geleneksel yaklaşım

5. Bir iş görüşmesine giden Ahmet Bey, görüşme sırasında kendini sabırlı, sakin ve uzlaşmacı biri olarak anlatmıştır. Ahmet Bey, görüşme sırasında karşısındaki yetkilinin sürekli telefonuyla meşgul olmasına, konuşurken yüzüne bakmamasına çok sinirlenmiş ve görüşmeyi yarıda bırakıp, iş yerinden çıkmıştır.

Yukarıdaki bilgilere göre, Ahmet Bey'in davranışı aşağıdaki rol çatışması türlerinden hangisine örnektir?

- A) Göndericiler arası rol çatışmasına
- B) Kişi-rol çatışmasına
- C) Roller arası çatışmaya
- D) Rol belirsizliğine
- E) Rol göndericinin kendi içinde çatışmasına

6. Aşağıdaki gruplardan hangisinde farklı düşünme ve tercihler nedeniyle çatışma yaşanma olasılığı daha yüksektir?

- A) Aynı kıdeme sahip üyelerden oluşan gruplarda
- B) Küçük gruplarda
- C) Üyelerinin birbirine bağlı olduğu gruplarda
- D) Grup üyelerinin iş tecrübelerinin farklı olduğu gruplarda
- E) Kültürleri benzer olan üyelerin bir arada olduğu gruplarda

7. Yönetici Ali Bey'in pek çok çalışanı kendisine gelerek, bir diğer çalışanı Serdar Bey'i davranışlarından dolayı şikayet etmektedir. Ali Bey bu durumdan dolayı bıkkınlık yaşar hale gelmiştir. Kendisine şikâyetle bulunanlara problemin ne olduğunu sorduğunda çalışanların Serdar Bey'in aceleci biçimde ve başkalarını dikkate almadan kararlar vermesinden hoşnut olmadıklarını öğrenmiştir.

Buna göre, Ali Bey'in çatışmanın kaynağı olarak aşağıdaki bireysel faktörden hangisini dikkate alması gerekir?

- A) Negatif etkililik özelliği
- B) Kendini yansıtmı özelliği
- C) A tipi kişilik özelliği
- D) Otoriter ve baskıcı kişilik özelliği
- E) Doğmatik kişilik özelliği

8. Aşağıdakilerden hangisi grup üyelerinin birbirine aşırı bağlı olmasının yaratabileceği olumsuz sonuçlardan biridir?

- A) Örgüt amaçları ile grup amaçlarının benzeşmesi
- B) İletişimin zorlaşması
- C) Grup birliği oluşması
- D) Grup içinde alınacak kararlarda karşıt fikirlerin söylenmesinden çekinilmesi
- E) Grup içinde karşıt fikirlerin oluşmasına neden olması

9. Duygusal zekası yüksek bir kişinin, duygusal zekası düşük bir kişiye göre daha az çatışma yaşamamasının en temel sebebi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Empati yapması
- B) Benlik saygısının yüksek olması
- C) Takım çalışması yapması
- D) Rekabetten kaçınması
- E) Sosyal bir kişi olması

10. Ayşe Hanım, iş yerindeki oda arkadaşından pek hoşlanmadığından, onun iletişim kurma biçiminin sürekli eleştirmeye dayandığından söz etmektedir. Bu nedenle, iş yerinde kendini yeterince işe veremediğini, mümkün olduğunca da az konuşmaya gayret ettiğini ifade etmektedir.

Buna göre, Ayşe Hanım'ın yaşadığı çatışma türü ve çatışma sonucu aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Bilişsel çatışma ve güven ilişkisinin zedelenmesi
- B) Duygusal çatışma ve örgütsel bağlılığın azalması
- C) Bilişsel çatışma ve rol çatışmasının artması
- D) Duygusal çatışma ve tükenmişlik duygusunun gelişmesi
- E) Bilişsel çatışma ve grup yanlılığının ortaya çıkması

11. Örgütteki birimlerin sayısını artırarak bürokratikleşme yaratmak, çatışmanın teşvik edilmesinde kullanılan yöntemlerden hangisini ifade eder?

- A) Örgüt yapısını değiştirmek
- B) Önemli verileri gizlemek
- C) İşlerin yapılış biçimini değiştirmek
- D) Liderlik tarzını değiştirmek
- E) Farklı kişilikteki bireyleri işe almak

12. Yönetici Mustafa Bey çatışma çözme yönetiminde sergilediği tavırları nedeniyle çalışanları tarafından eleştirilmektedir. Çalışanlarına göre Mustafa Bey çatışmalı durumlarda tarafsız kalmakta, çatışma yokmuş gibi davranarak gözlem yapmakta ve herkesin yatışmasını beklemektedir. Ancak çalışanlar çatışmaların çözülmediğini ve sürekli tekrarlandığını ifade etmektedir.

Buna göre, Mustafa Bey'in çatışma yönetimi stili aşağıdakilerden hangisidir?

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

13. Bir iş yerinde yönetici olan Aykut Bey, artık çalışanların bir bıkkınlık içerisinde olduğunu, iş doyumlarının ve performanslarının azaldığını fark etmiştir. Aykut Bey grup içinde bilişsel çatışmayı harekete geçirmek istemektedir. Onları harekete geçirmek için örgütün görevlerine yönelik olarak çalışanları çatışmaya teşvik etmeye karar vermiştir.

Buna göre, çatışmanın teşvik edilmesinde kullanılabilecek örgütsel yöntemlerden hangisi Aykut Bey'in amacına uygundur?

- A) Liderlik biçimini değiştirmek
- B) Üst düzey hedefler oluşturarak bu hedeflere ulaşmanın yollarını onlar ile tartışmak
- C) Çalışanları küçük gruplara bölerek çalışma ortamına ilişkin öneriler oluşturmalarını sağlamak
- D) Farklı bireyleri işe almak ve mevcut çalışanların görev yerlerini değiştirmek
- E) Rol çatışmalarını artırarak bu çatışmaların yarattığı bireysel ve örgütsel sonuçları değerlendirmek

14. Aşağıdakilerden hangisi çatışmanın çözümünde kullanılabilecek örgütsel yöntemlerden biri değildir?

- A) Üst hedefler oluşturmak
- B) Çatışma yönetimi eğitimleri düzenlemek
- C) Kaynakları artırmak
- D) Kural ve rol tanımlarını açıklamak
- E) Çatışmayı kendi haline bırakarak bitmesini beklemek

15. Bir şirkette, eşit konuma sahip iki yönetici arasında oldukça karmaşık bir konudan çatışma çıkmıştır. Ancak genel müdürleri için çatışma konusu pek önemli değildir. Bu nedenle onun için çatışma hemen karar vermeyi gerektirmemektedir.

Yukarıdaki çatışmada genel müdürün çatışma yönetim stillerinden hangisini kullanması uygun değildir?

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

16. Aşağıdakilerden hangisi bütünleştirici müzakere yaklaşımının temel özelliklerinden biridir?

- A) Tartışma odaklı olması
- B) Bilgiyi açık paylaşması
- C) İnsanları zorlaması
- D) Bireysel amaç içermesi
- E) Çıkarları çatıştırması

17. Müzakere süreci beş temel aşamadan oluşur. Bu aşamalar planlama ve hazırlık ile başlar, temel kuralların belirlenmesi, açıklama ve gerekçelendirme, ----- ile devam eder. Kapanış ve uygulama aşaması ile de son bulur.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru olarak tamamlar?

- A) pazarlık ve problem çözme
- B) hedefleri ve konuları belirleme
- C) alternatiflerin farkındalığını sağlama
- D) fiziksel düzen oluşturma
- E) araştırma yapma

18. Yönetici Sıla Hanım, rakip bir firma ile yaşadıkları anlaşmazlık konusunu müzakere ederken kendilerine adil ve eşit davranılmasını beklediğini, kendisinin de rakip firmaya aynı biçimde davranacağını ifade etmiştir.

Bu davranışı ile Sıla Hanım müzakere sürecinin etik açıdan hangi temel ölçütüne uygun davranmıştır?

- A) Bütünleştirici
- B) Faydacılık
- C) Altın kural
- D) Evrensellik
- E) Dağıtım adaleti

19. Aşağıdakilerden hangisi müzakere sürecini etkileyen bireye ilişkin faktörlerden biri değildir?

- A) Eğitim düzeyi
- B) Cinsiyet farklılıkları
- C) Kişilik özellikleri
- D) İletişim tarzı
- E) Duygu durumu

20. Sendika ve işveren arasındaki bir müzakerede, işveren kendisi için basit bir konu olan çalışanlara servis imkanı sağlanması işini çok önemli bir konu gibi göstermiş ve müzakere biterken bunu koz olarak kullanmıştır.

Buna göre, işverenin müzakere sürecinde kullandığı sert politik taktik aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Zaman sıçraması taktiği
- B) Dışleme taktiği
- C) Bogey taktiği
- D) Kar yağdırma taktiği
- E) Sessiz kalma taktiği

A Grubu Cevap Anahtarı																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
E	C	E	D	E	D	C	D	A	B	A	B	D	E	B	B	A	C	A	C

1. Çatışma sürecinin ilk aşamaları aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Potansiyel çatışma
- B) Hissedilen çatışma
- C) Algılanan çatışma
- D) Açık çatışma
- E) Dikey çatışma

2. Örgütlerde yaşanabilecek olası bir çatışmanın varlığı durumunda bir yöneticinin çatışmanın çözümüne yönelik sergilemesi gereken en doğru yaklaşım aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Çatışmayı kabullenerek konusunu ve yoğunluğunu belirlemeye çalışmak
- B) Çatışma ne olursa olsun örgüte zarar vereceğini düşünerek çatışmayı bir an önce çözmek
- C) Çatışmanın duygusal nedenlerini bir an önce ortaya çıkarmak
- D) Çatışmanın kişisel nedenlerinin örgüt performansını artıracaklarını düşünerek çatışmaya izin vermek
- E) Çatışmanın olumsuz yönlerine odaklanmak

3. Mehmet Bey yönetici olarak çalıştığı kurumda çalışanlar arasında bazı anlaşmazlıklar olduğunu fark etmiş ve bu çatışmalı durumu yönetmek ve çözmek için öncelikle durumu analiz etmeye karar vermiştir. Bu çatışmalı durumun örgüt için iyi mi kötü mü olduğunu, çalışanların bu durum karşısındaki yaklaşımlarını, çatışmanın yoğunluğunu, örgüt için yaratacağı olası sonuçları, bu sonuçların olası yarar/zarar oranını, örgütün amacını başarmasını engelleme riskini belirlemeye çalışmaktadır.

Buna göre, çatışmaya ilişkin yaklaşımlardaki değişim süreci dikkate alındığında, yönetici Mehmet Bey bu çatışma durumuna aşağıdakilerden hangisi çerçevesinde yaklaşmaktadır?

- A) İnsan ilişkileri yaklaşımı
- B) Geleneksel yaklaşım
- C) Varoluşçu yaklaşım
- D) Davranışçı yaklaşım
- E) Etkileşimci yaklaşım

4. Veli Bey yöneticisi olduğu kurumda ortaya çıkan çatışmaları yönetirken öncelikle onu engellemeye çalışmak yerine, çatışmayı çalışanların ilişkilerini bozmayacak biçimde ve belirli bir yoğunlukta tutmakta ve çatışmanın örgüt amaçlarına faydalı olması için çalışmaktadır.

Buna göre, Veli Bey'in yöneticisi olduğu kurumda çalışanların karşılaştığı çatışma türü aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Bilişsel çatışma
- B) Grup içi çatışma
- C) Fonksiyonel olmayan çatışma
- D) Duygusal çatışması
- E) Rol çatışması

5. Bir iş görüşmesine giden Ahmet Bey, görüşme sırasında kendini sabırlı, sakin ve uzlaşmacı biri olarak anlatmıştır. Ahmet Bey, görüşme sırasında karşısındaki yetkilinin sürekli telefonu ile meşgul olmasına, konuşurken yüzüne bakmamasına çok sinirlenmiş ve görüşmeyi yarıda bırakıp, iş yerinden çıkmıştır.

Yukarıdaki bilgilere göre, Ahmet Bey'in davranışı aşağıdaki rol çatışması türlerinden hangisine örnektir?

- A) Göndericiler arası rol çatışmasına
- B) Rol göndericinin kendi içinde çatışmasına
- C) Rol belirsizliğine
- D) Kişi-rol çatışmasına
- E) Roller arası çatışmaya

6. Aşağıdaki gruplardan hangisinde farklı düşünme ve tercihler nedeniyle çatışma yaşanma olasılığı daha yüksektir?

- A) Aynı kıdeme sahip üyelerden oluşan gruplarda
- B) Küçük gruplarda
- C) Üyelerinin birbirine bağlı olduğu gruplarda
- D) Grup üyelerinin iş tecrübelerinin farklı olduğu gruplarda
- E) Kültürleri benzer olan üyelerin bir arada olduğu gruplarda

7. Ayşe Hanım, iş yerindeki oda arkadaşından pek hoşlanmadığından, onun iletişim kurma biçiminin sürekli eleştirmeye dayandığından söz etmektedir. Bu nedenle, iş yerinde kendini yeterince işe veremediğini, mümkün olduğunca da az konuşmaya gayret ettiğini ifade etmektedir.

Buna göre, Ayşe Hanım'ın yaşadığı çatışma türü ve çatışma sonucu aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Bilişsel çatışma ve rol çatışmasının artması
- B) Bilişsel çatışma ve grup yanlılığının ortaya çıkması
- C) Duygusal çatışma ve tükenmişlik duygusunun gelişmesi
- D) Duygusal çatışma ve örgütsel bağlılığın azalması
- E) Bilişsel çatışma ve güven ilişkisinin zedelenmesi

8. Yönetici Ali Bey'in pek çok çalışanı kendisine gelerek, bir diğer çalışanı Serdar Bey'i davranışlarından dolayı şikayet etmektedir. Ali Bey bu durumdan dolayı bıkkınlık yaşar hale gelmiştir. Kendisine şikâyetle bulunanlara problemin ne olduğunu sorduğunda çalışanların Serdar Bey'in aceleci biçimde ve başkalarını dikkate almadan kararlar vermesinden hoşnut olmadıklarını öğrenmiştir.

Buna göre, Ali Bey'in çatışmanın kaynağı olarak aşağıdaki bireysel faktörden hangisini dikkate alması gerekir?

- A) Doğmatik kişilik özelliği
- B) Kendini yansıtmı özelliği
- C) Otoriter ve baskıcı kişilik özelliği
- D) Negatif etkililik özelliği
- E) A tipi kişilik özelliği

9. Duygusal zekası yüksek bir kişinin, duygusal zekası düşük bir kişiye göre daha az çatışma yaşamasının en temel sebebi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Sosyal bir kişi olması
- B) Benlik saygısının yüksek olması
- C) Takım çalışması yapması
- D) Rekabetten kaçınması
- E) Empati yapması

10. Aşağıdakilerden hangisi grup üyelerinin birbirine aşırı bağlı olmasının yaratabileceği olumsuz sonuçlardan biridir?

- A) İletişimin zorlaşması
- B) Grup içinde alınacak kararlarda karşıt fikirlerin söylenmesinden çekinilmesi
- C) Grup içinde karşıt fikirlerin oluşmasına neden olması
- D) Örgüt amaçları ile grup amaçlarının benzeşmesi
- E) Grup birliği oluşması

11. Bir iş yerinde yönetici olan Aykut Bey, artık çalışanların bir bıkkınlık içerisinde olduğunu, iş doyumlarının ve performanslarının azaldığını fark etmiştir. Aykut Bey grup içinde bilişsel çatışmayı harekete geçirmek istemektedir. Onları harekete geçirmek için örgütün görevlerine yönelik olarak çalışanları çatışmaya teşvik etmeye karar vermiştir.

Buna göre, çatışmanın teşvik edilmesinde kullanılabilecek örgütsel yöntemlerden hangisi Aykut Bey'in amacına uygundur?

- A) Farklı bireyleri işe almak ve mevcut çalışanların görev yerlerini değiştirmek
- B) Üst düzey hedefler oluşturarak bu hedeflere ulaşmanın yollarını onlar ile tartışmak
- C) Çalışanları küçük gruplara bölerek çalışma ortamına ilişkin öneriler oluşturmalarını sağlamak
- D) Liderlik biçimini değiştirmek
- E) Rol çatışmalarını artırarak bu çatışmaların yarattığı bireysel ve örgütsel sonuçları değerlendirmek

12. Bir şirkette, eşit konuma sahip iki yönetici arasında oldukça karmaşık bir konudan çatışma çıkmıştır. Ancak genel müdürleri için çatışma konusu pek önemli değildir. Bu nedenle onun için çatışma hemen karar vermeyi gerektirmemektedir.

Yukarıdaki çatışmada genel müdürün çatışma yönetim stillerinden hangisini kullanması uygun değildir?

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

13. Yönetici Mustafa Bey çatışma çözme yönetiminde sergilediği tavırları nedeniyle çalışanları tarafından eleştirilmektedir. Çalışanlarına göre Mustafa Bey çatışmalı durumlarda tarafsız kalmakta, çatışma yokmuş gibi davranarak gözlem yapmakta ve herkesin yatışmasını beklemektedir. Ancak çalışanlar çatışmaların çözülmediğini ve sürekli tekrarlandığını ifade etmektedir.

Buna göre, Mustafa Bey'in çatışma yönetimi stili aşağıdakilerden hangisidir?

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

14. Örgütteki birimlerin sayısını artırarak bürokratikleşme yaratmak, çatışmanın teşvik edilmesinde kullanılan yöntemlerden hangisini ifade eder?

- A) Farklı kişilikteki bireyleri işe almak
- B) Önemli verileri gizlemek
- C) İşlerin yapılış biçimini değiştirmek
- D) Liderlik tarzını değiştirmek
- E) Örgüt yapısını değiştirmek

15. Aşağıdakilerden hangisi çatışmanın çözümünde kullanılabilecek örgütsel yöntemlerden biri değildir?

- A) Üst hedefler oluşturmak
- B) Çatışma yönetimi eğitimleri düzenlemek
- C) Çatışmayı kendi haline bırakarak bitmesini beklemek
- D) Kaynakları artırmak
- E) Kural ve rol tanımlarını açıklamak

16. Müzakere süreci beş temel aşamadan oluşur. Bu aşamalar planlama ve hazırlık ile başlar, temel kuralların belirlenmesi, açıklama ve gerekçelendirme, ----- ile devam eder. Kapanış ve uygulama aşaması ile de son bulur.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru olarak tamamlar?

- A) fiziksel düzen oluşturma
- B) hedefleri ve konuları belirleme
- C) alternatiflerin farkındalığını sağlama
- D) pazarlık ve problem çözme
- E) araştırma yapma

17. Aşağıdakilerden hangisi müzakere sürecini etkileyen bireye ilişkin faktörlerden biri değildir?

- A) Cinsiyet farklılıkları
- B) Eğitim düzeyi
- C) Kişilik özellikleri
- D) İletişim tarzı
- E) Duygu durumu

18. Aşağıdakilerden hangisi bütünleştirici müzakere yaklaşımının temel özelliklerinden biridir?

- A) Bireysel amaç içermesi
- B) İnsanları zorlaması
- C) Bilgiyi açık paylaşması
- D) Tartışma odaklı olması
- E) Çıkarları çatıştırması

20. Sendika ve işveren arasındaki bir müzakerede, işveren kendisi için basit bir konu olan çalışanlara servis imkanı sağlanması işini çok önemli bir konu gibi göstermiş ve müzakere biterken bunu koz olarak kullanmıştır.

Buna göre, işverenin müzakere sürecinde kullandığı sert politik taktik aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Sessiz kalma taktiği
- B) Kar yağdırma taktiği
- C) Bogey taktiği
- D) Zaman sığraması taktiği
- E) Dışleme taktiği

19. Yönetici Sıla Hanım, rakip bir firma ile yaşadıkları anlaşmazlık konusunu müzakere ederken kendilerine adil ve eşit davranılmasını beklediğini, kendisinin de rakip firmaya aynı biçimde davranacağını ifade etmiştir.

Bu davranışı ile Sıla Hanım müzakere sürecinin etik açıdan hangi temel ölçütüne uygun davranmıştır?

- A) Dağıtım adaleti
- B) Faydacılık
- C) Bütünleştirici
- D) Altın kural
- E) Evrensellik

B Grubu Cevap Anahtarı																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
A	A	E	A	B	D	D	E	E	B	A	B	C	E	C	D	B	C	D	C

1. Çatışma sürecinin ilk aşaması aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Açık çatışma
- B) Hissedilen çatışma
- C) Algılanan çatışma
- D) Potansiyel çatışma
- E) Dikey çatışma

2. Veli Bey yöneticisi olduğu kurumda ortaya çıkan çatışmaları yönetirken öncelikle onu engellemeye çalışmak yerine, çatışmayı çalışanların ilişkilerini bozmayacak biçimde ve belirli bir yoğunlukta tutmakta ve çatışmanın örgüt amaçlarına faydalı olması için çalışmaktadır.

Buna göre, Veli Bey'in yöneticisi olduğu kurumda çalışanların karşılaştığı çatışma türü aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Grup içi çatışma
- B) Rol çatışması
- C) Fonksiyonel olmayan çatışma
- D) Duygusal çatışması
- E) Bilişsel çatışma

3. Örgütlerde yaşanabilecek olası bir çatışmanın varlığı durumunda bir yöneticinin çatışmanın çözümüne yönelik sergilemesi gereken en doğru yaklaşım aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Çatışmanın duygusal nedenlerini bir an önce ortaya çıkarmak
- B) Çatışma ne olursa olsun örgüte zarar vereceğini düşünerek çatışmayı bir an önce çözmek
- C) Çatışmayı kabullenerek konusunu ve yoğunluğunu belirlemeye çalışmak
- D) Çatışmanın kişisel nedenlerinin örgüt performansını artıracaklarını düşünerek çatışmaya izin vermek
- E) Çatışmanın olumsuz yönlerine odaklanmak

4. Mehmet Bey yönetici olarak çalıştığı kurumda çalışanlar arasında bazı anlaşmazlıklar olduğunu fark etmiş ve bu çatışmalı durumu yönetmek ve çözmek için öncelikle durumu analiz etmeye karar vermiştir. Bu çatışmalı durumun örgüt için iyi mi kötü mü olduğunu, çalışanların bu durum karşısındaki yaklaşımlarını, çatışmanın yoğunluğunu, örgüt için yaratacağı olası sonuçları, bu sonuçların olası yarar/zarar oranını, örgütün amacını başarmasını engelleme riskini belirlemeye çalışmaktadır.

Buna göre, çatışmaya ilişkin yaklaşımlardaki değişim süreci dikkate alındığında, yönetici Mehmet Bey bu çatışma durumuna aşağıdakilerden hangisi çerçevesinde yaklaşmaktadır?

- A) Geleneksel yaklaşım
- B) Etkileşimci yaklaşım
- C) İnsan ilişkileri yaklaşımı
- D) Varoluşçu yaklaşım
- E) Davranışçı yaklaşım

5. Bir iş görüşmesine giden Ahmet Bey, görüşme sırasında kendini sabırlı, sakin ve uzlaşmacı biri olarak anlatmıştır. Ahmet Bey, görüşme sırasında karşısındaki yetkilinin sürekli telefonuyla meşgul olmasına, konuşurken yüzüne bakmamasına çok sinirlenmiş ve görüşmeyi yarıda bırakıp, iş yerinden çıkmıştır.

Yukarıdaki bilgilere göre, Ahmet Bey'in davranışı aşağıdaki rol çatışması türlerinden hangisine örnektir?

- A) Rol göndericinin kendi içinde çatışmasına
- B) Göndericiler arası rol çatışmasına
- C) Kişi-rol çatışmasına
- D) Rol belirsizliğine
- E) Roller arası çatışmaya

6. Ayşe Hanım, iş yerindeki oda arkadaşından pek hoşlanmadığından, onun iletişim kurma biçiminin sürekli eleştirmeye dayandığından söz etmektedir. Bu nedenle, iş yerinde kendini yeterince işe veremediğini, mümkün olduğunca da az konuşmaya gayret ettiğini ifade etmektedir.

Buna göre, Ayşe Hanım'ın yaşadığı çatışma türü ve çatışma sonucu aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Bilişsel çatışma ve grup yanlılığının ortaya çıkması
B) Duygusal çatışma ve tükenmişlik duygusunun gelişmesi
C) Bilişsel çatışma ve rol çatışmasının artması
D) Duygusal çatışma ve örgütsel bağlılığın azalması
E) Bilişsel çatışma ve güven ilişkisinin zedelenmesi

7. Yönetici Ali Bey'in pek çok çalışanı kendisine gelerek, bir diğer çalışanı Serdar Bey'i davranışlarından dolayı şikayet etmektedir. Ali Bey bu durumdan dolayı bıkkınlık yaşar hale gelmiştir. Kendisine şikâyetle bulunanlara problemin ne olduğunu sorduğunda çalışanların Serdar Bey'in aceleci biçimde ve başkalarını dikkate almadan kararlar vermesinden hoşnut olmadıklarını öğrenmiştir.

Buna göre, Ali Bey'in çatışmanın kaynağı olarak aşağıdaki bireysel faktörden hangisini dikkate alması gerekir?

- A) Kendini yansıtmaya özelliği
B) Doğmatik kişilik özelliği
C) Negatif etkililik özelliği
D) Otoriter ve baskıcı kişilik özelliği
E) A tipi kişilik özelliği

8. Duygusal zekası yüksek bir kişinin, duygusal zekası düşük bir kişiye göre **daha az** çatışma yaşamasının **en temel** sebebi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Takım çalışması yapması
B) Benlik saygısının yüksek olması
C) Empati yapması
D) Rekabetten kaçınması
E) Sosyal bir kişi olması

9. Aşağıdaki gruplardan hangisinde farklı düşünme ve tercihler nedeniyle çatışma yaşanma olasılığı **daha yüksektir**?

- A) Aynı kıdeme sahip üyelerden oluşan gruplarda
B) Grup üyelerinin iş tecrübelerinin farklı olduğu gruplarda
C) Küçük gruplarda
D) Kültürleri benzer olan üyelerin bir arada olduğu gruplarda
E) Üyelerinin birbirine bağlı olduğu gruplarda

10. Aşağıdakilerden hangisi grup üyelerinin birbirine aşırı bağlı olmasının yaratabileceği **olumsuz** sonuçlardan biridir?

- A) Örgüt amaçları ile grup amaçlarının benzeşmesi
B) Grup içinde alınacak kararlarda karşıt fikirlerin söylenmesinden çekinilmesi
C) Grup içinde karşıt fikirlerin oluşmasına neden olması
D) İletişimin zorlaşması
E) Grup birliği oluşması

11. Bir şirkette, eşit konuma sahip iki yönetici arasında oldukça karmaşık bir konudan çatışma çıkmıştır. Ancak genel müdürleri için çatışma konusu pek önemli değildir. Bu nedenle onun için çatışma hemen karar vermeyi gerektirmemektedir.

Yukarıdaki çatışmada genel müdürün çatışma yönetim stillerinden hangisini kullanması uygun değildir?

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

12. Örgütteki birimlerin sayısını artırarak bürokratikleşme yaratmak, çatışmanın teşvik edilmesinde kullanılan yöntemlerden hangisini ifade eder?

- A) Liderlik tarzını değiştirmek
- B) Önemli verileri gizlemek
- C) İşlerin yapılış biçimini değiştirmek
- D) Örgüt yapısını değiştirmek
- E) Farklı kişilikteki bireyleri işe almak

13. Aşağıdakilerden hangisi çatışmanın çözümünde kullanılacak örgütsel yöntemlerden biri değildir?

- A) Kaynakları artırmak
- B) Çatışma yönetimi eğitimleri düzenlemek
- C) Çatışmayı kendi haline bırakarak bitmesini beklemek
- D) Üst hedefler oluşturmak
- E) Kural ve rol tanımlarını açıklamak

14. Yönetici Mustafa Bey çatışma çözme yönetiminde sergilediği tavırları nedeniyle çalışanları tarafından eleştirilmektedir. Çalışanlarına göre Mustafa Bey çatışmalı durumlarda tarafsız kalmakta, çatışma yokmuş gibi davranarak gözlem yapmakta ve herkesin yatışmasını beklemektedir. Ancak çalışanlar çatışmaların çözülmediğini ve sürekli tekrarlandığını ifade etmektedir.

Buna göre, Mustafa Bey'in çatışma yönetimi stili aşağıdakilerden hangisidir?

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

15. Bir iş yerinde yönetici olan Aykut Bey, artık çalışanların bir bıkkınlık içerisinde olduğunu, iş doyumlarının ve performanslarının azaldığını fark etmiştir. Aykut Bey grup içinde bilişsel çatışmayı harekete geçirmek istemektedir. Onları harekete geçirmek için örgütün görevlerine yönelik olarak çalışanları çatışmaya teşvik etmeye karar vermiştir.

Buna göre, çatışmanın teşvik edilmesinde kullanılacak örgütsel yöntemlerden hangisi Aykut Bey'in amacına uygundur?

- A) Rol çatışmalarını artırarak bu çatışmaların yarattığı bireysel ve örgütsel sonuçları değerlendirmek
- B) Liderlik biçimini değiştirmek
- C) Çalışanları küçük gruplara bölerek çalışma ortamına ilişkin öneriler oluşturmalarını sağlamak
- D) Farklı bireyleri işe almak ve mevcut çalışanların görev yerlerini değiştirmek
- E) Üst düzey hedefler oluşturarak bu hedeflere ulaşmanın yollarını onlar ile tartışmak

16. Yönetici Sıla Hanım, rakip bir firma ile yaşadıkları anlaşmazlık konusunu müzakere ederken kendilerine adil ve eşit davranılmasını beklediğini, kendisinin de rakip firmaya aynı biçimde davranacağını ifade etmiştir.

Bu davranışı ile Sıla Hanım müzakere sürecinin etik açıdan hangi temel ölçütüne uygun davranmıştır?

- A) Bütünleştirici
- B) Dağıtım adaleti
- C) Evrensellik
- D) Faydacılık
- E) Altın kural

17. Müzakere süreci beş temel aşamadan oluşur. Bu aşamalar planlama ve hazırlık ile başlar, temel kuralların belirlenmesi, açıklama ve gerekçelendirme, ----- ile devam eder. Kapanış ve uygulama aşaması ile de son bulur.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru olarak tamamlar?

- A) pazarlık ve problem çözme
- B) hedefleri ve konuları belirleme
- C) alternatiflerin farkındalığını sağlama
- D) fiziksel düzen oluşturma
- E) araştırma yapma

18. Aşağıdakilerden hangisi bütünleştirici müzakere yaklaşımının temel özelliklerinden biridir?

- A) İnsanları zorlaması
- B) Bilgiyi açık paylaşması
- C) Bireysel amaç içermesi
- D) Tartışma odaklı olması
- E) Çıkarları çatışması

19. Aşağıdakilerden hangisi müzakere sürecini etkileyen bireye ilişkin faktörlerden biri değildir?

- A) Eğitim düzeyi
- B) Cinsiyet farklılıkları
- C) Kişilik özellikleri
- D) İletişim tarzı
- E) Duygu durumu

20. Sendika ve işveren arasındaki bir müzakerede, işveren kendisi için basit bir konu olan çalışanlara servis imkanı sağlanması işini çok önemli bir konu gibi göstermiş ve müzakere biterken bunu koz olarak kullanmıştır.

Buna göre, işverenin müzakere sürecinde kullandığı sert politik taktik aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Kar yağdırma taktiği
- B) Zaman sıçraması taktiği
- C) Bogey taktiği
- D) Sessiz kalma taktiği
- E) Dışleme taktiği

C Grubu Cevap Anahtarı																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
D	E	C	B	A	D	E	C	B	B	A	D	C	E	D	E	A	B	A	C

1. Mehmet Bey yönetici olarak çalıştığı kurumda çalışanlar arasında bazı anlaşmazlıklar olduğunu fark etmiş ve bu çatışmalı durumu yönetmek ve çözmek için öncelikle durumu analiz etmeye karar vermiştir. Bu çatışmalı durumun örgüt için iyi mi kötü mü olduğunu, çalışanların bu durum karşısındaki yaklaşımlarını, çatışmanın yoğunluğunu, örgüt için yaratacağı olası sonuçları, bu sonuçların olası yarar/zarar oranını, örgütün amacını başarmasını engelleme riskini belirlemeye çalışmaktadır.

Buna göre, çatışmaya ilişkin yaklaşımlardaki değişim süreci dikkate alındığında, yönetici Mehmet Bey bu çatışma durumuna aşağıdakilerden hangisi çerçevesinde yaklaşmaktadır?

- A) Etkileşimci yaklaşım
- B) Geleneksel yaklaşım
- C) İnsan ilişkileri yaklaşımı
- D) Varoluşçu yaklaşım
- E) Davranışçı yaklaşım

2. Örgütlerde yaşanabilecek olası bir çatışmanın varlığı durumunda bir yöneticinin çatışmanın çözümüne yönelik sergilemesi gereken en doğru yaklaşım aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Çatışmanın duygusal nedenlerini bir an önce ortaya çıkarmak
- B) Çatışma ne olursa olsun örgüte zarar vereceğini düşünerek çatışmayı bir an önce çözmek
- C) Çatışmayı kabullenerek konusunu ve yoğunluğunu belirlemeye çalışmak
- D) Çatışmanın kişisel nedenlerinin örgüt performansını artıracaklarını düşünerek çatışmaya izin vermek
- E) Çatışmanın olumsuz yönlerine odaklanmak

3. Veli Bey yöneticisi olduğu kurumda ortaya çıkan çatışmaları yönetirken öncelikle onu engellemeye çalışmak yerine, çatışmayı çalışanların ilişkilerini bozmayacak biçimde ve belirli bir yoğunlukta tutmakta ve çatışmanın örgüt amaçlarına faydalı olması için çalışmaktadır.

Buna göre, Veli Bey'in yöneticisi olduğu kurumda çalışanların karşılaştığı çatışma türü aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Duygusal çatışması
- B) Grup içi çatışma
- C) Rol çatışması
- D) Bilişsel çatışma
- E) Fonksiyonel olmayan çatışma

4. Çatışma sürecinin ilk aşaması aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Potansiyel çatışma
- B) Hissedilen çatışma
- C) Algılanan çatışma
- D) Açık çatışma
- E) Dikey çatışma

5. Bir iş görüşmesine giden Ahmet Bey, görüşme sırasında kendini sabırlı, sakin ve uzlaşmacı biri olarak anlatmıştır. Ahmet Bey, görüşme sırasında karşısındaki yetkilinin sürekli telefonuyla meşgul olmasına, konuşurken yüzüne bakmamasına çok sinirlenmiş ve görüşmeyi yarıda bırakıp, iş yerinden çıkmıştır.

Yukarıdaki bilgilere göre, Ahmet Bey'in davranışı aşağıdaki rol çatışması türlerinden hangisine örnektir?

- A) Rol belirsizliğine
- B) Kişi-rol çatışmasına
- C) Roller arası çatışmaya
- D) Rol göndericinin kendi içinde çatışmasına
- E) Göndericiler arası rol çatışmasına

6. Duygusal zekası yüksek bir kişinin, duygusal zekası düşük bir kişiye göre daha az çatışma yaşamadığının en temel sebebi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Sosyal bir kişi olması
- B) Benlik saygısının yüksek olması
- C) Takım çalışması yapması
- D) Rekabetten kaçınması
- E) Empati yapması

7. Yönetici Ali Bey'in pek çok çalışanı kendisine gelerek, bir diğer çalışanı Serdar Bey'i davranışlarından dolayı şikayet etmektedir. Ali Bey bu durumdan dolayı bıkkınlık yaşar hale gelmiştir. Kendisine şikâyetle bulunanlara problemin ne olduğunu sorduğunda çalışanların Serdar Bey'in aceleci biçimde ve başkalarını dikkate almadan kararlar vermesinden hoşnut olmadıklarını öğrenmiştir.

Buna göre, Ali Bey'in çatışmanın kaynağı olarak aşağıdaki bireysel faktörden hangisini dikkate alması gerekir?

- A) Doğmatik kişilik özelliği
- B) A tipi kişilik özelliği
- C) Otoriter ve baskıcı kişilik özelliği
- D) Kendini yansıtmaya özelliği
- E) Negatif etkililik özelliği

8. Ayşe Hanım, iş yerindeki oda arkadaşından pek hoşlanmadığından, onun iletişim kurma biçiminin sürekli eleştirmeye dayandığından söz etmektedir. Bu nedenle, iş yerinde kendini yeterince işe veremediğini, mümkün olduğunca da az konuşmaya gayret ettiğini ifade etmektedir.

Buna göre, Ayşe Hanım'ın yaşadığı çatışma türü ve çatışma sonucu aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Bilişsel çatışma ve güven ilişkisinin zedelenmesi
- B) Bilişsel çatışma ve grup yanılığının ortaya çıkması
- C) Duygusal çatışma ve tükenmişlik duygusunun gelişmesi
- D) Duygusal çatışma ve örgütsel bağlılığın azalması
- E) Bilişsel çatışma ve rol çatışmasının artması

9. Aşağıdaki gruplardan hangisinde farklı düşünme ve tercihler nedeniyle çatışma yaşanma olasılığı daha yüksektir?

- A) Kültürleri benzer olan üyelerin bir arada olduğu gruplarda
- B) Aynı kıdeme sahip üyelerden oluşan gruplarda
- C) Küçük gruplarda
- D) Üyelerinin birbirine bağlı olduğu gruplarda
- E) Grup üyelerinin iş tecrübelerinin farklı olduğu gruplarda

10. Aşağıdakilerden hangisi grup üyelerinin birbirine aşırı bağlı olmasının yaratabileceği olumsuz sonuçlardan biridir?

- A) Grup içinde karşıt fikirlerin oluşmasına neden olması
- B) İletişimin zorlaşması
- C) Grup içinde alınacak kararlarda karşıt fikirlerin söylenmesinden çekinilmesi
- D) Örgüt amaçları ile grup amaçlarının benzeşmesi
- E) Grup birliği oluşması

11. Bir iş yerinde yönetici olan Aykut Bey, artık çalışanların bir bıkkınlık içerisinde olduğunu, iş doyumlarının ve performanslarının azaldığını fark etmiştir. Aykut Bey grup içinde bilişsel çatışmayı harekete geçirmek istemektedir. Onları harekete geçirmek için örgütün görevlerine yönelik olarak çalışanları çatışmaya teşvik etmeye karar vermiştir.

Buna göre, çatışmanın teşvik edilmesinde kullanılabilecek örgütsel yöntemlerden hangisi Aykut Bey'in amacına uygundur?

- A) Rol çatışmalarını artırarak bu çatışmaların yarattığı bireysel ve örgütsel sonuçları değerlendirmek
- B) Üst düzey hedefler oluşturarak bu hedeflere ulaşmanın yollarını onlar ile tartışmak
- C) Çalışanları küçük gruplara bölerek çalışma ortamına ilişkin öneriler oluşturmalarını sağlamak
- D) Liderlik biçimini değiştirmek
- E) Farklı bireyleri işe almak ve mevcut çalışanların görev yerlerini değiştirmek

12. Aşağıdakilerden hangisi çatışmanın çözümünde kullanılabilecek örgütsel yöntemlerden biri değildir?

- A) Kural ve rol tanımlarını açıklamak
- B) Çatışmayı kendi haline bırakarak bitmesini beklemek
- C) Üst hedefler oluşturmak
- D) Çatışma yönetimi eğitimleri düzenlemek
- E) Kaynakları artırmak

13. Bir şirkette, eşit konuma sahip iki yönetici arasında oldukça karmaşık bir konudan çatışma çıkmıştır. Ancak genel müdürleri için çatışma konusu pek önemli değildir. Bu nedenle onun için çatışma hemen karar vermeyi gerektirmemektedir.

Yukarıdaki çatışmada genel müdürün çatışma yönetim stillerinden hangisini kullanması uygun değildir?

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

14. Örgütteki birimlerin sayısını artırarak bürokratikleşme yaratmak, çatışmanın teşvik edilmesinde kullanılan yöntemlerden hangisini ifade eder?

- A) Örgüt yapısını değiştirmek
- B) Önemli verileri gizlemek
- C) İşlerin yapılış biçimini değiştirmek
- D) Liderlik tarzını değiştirmek
- E) Farklı kişilikteki bireyleri işe almak

15. Yönetici Mustafa Bey çatışma çözme yönetiminde sergilediği tavırları nedeniyle çalışanları tarafından eleştirilmektedir. Çalışanlarına göre Mustafa Bey çatışmalı durumlarda tarafsız kalmakta, çatışma yokmuş gibi davranarak gözlem yapmakta ve herkesin yatışmasını beklemektedir. Ancak çalışanlar çatışmaların çözülmediğini ve sürekli tekrarlandığını ifade etmektedir.

Buna göre, Mustafa Bey'in çatışma yönetimi stili aşağıdakilerden hangisidir?

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

16. Aşağıdakilerden hangisi müzakere sürecini etkileyen bireye ilişkin faktörlerden biri değildir?

- A) Eğitim düzeyi
- B) Cinsiyet farklılıkları
- C) Kişilik özellikleri
- D) İletişim tarzı
- E) Duygu durumu

17. Yönetici Sıla Hanım, rakip bir firma ile yaşadıkları anlaşmazlık konusunu müzakere ederken kendilerine adil ve eşit davranılmasını beklediğini, kendisinin de rakip firmaya aynı biçimde davranacağını ifade etmiştir.

Bu davranışı ile Sıla Hanım müzakere sürecinin etik açıdan hangi temel ölçütüne uygun davranmıştır?

- A) Bütünleştirici
- B) Dağıtım adaleti
- C) Evrensellik
- D) Altın kural
- E) Faydacılık

18. Sendika ve işveren arasındaki bir müzakerede, işveren kendisi için basit bir konu olan çalışanlara servis imkanı sağlanması işini çok önemli bir konu gibi göstermiş ve müzakere biterken bunu koz olarak kullanmıştır.

Buna göre, işverenin müzakere sürecinde kullandığı sert politik taktik aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Kar yağdırma taktiği
- B) Zaman sıçraması taktiği
- C) Bogey taktiği
- D) Dışleme taktiği
- E) Sessiz kalma taktiği

20. Aşağıdakilerden hangisi bütünleştirici müzakere yaklaşımının temel özelliklerinden biridir?

- A) Çıkarları çatıştırması
- B) İnsanları zorlaması
- C) Bireysel amaç içermesi
- D) Tartışma odaklı olması
- E) Bilgiyi açık paylaşması

19. Müzakere süreci beş temel aşamadan oluşur. Bu aşamalar planlama ve hazırlık ile başlar, temel kuralların belirlenmesi, açıklama ve gerekçelendirme, ----- ile devam eder. Kapanış ve uygulama aşaması ile de son bulur.

Yukarıdaki cümlede boş bırakılan yeri aşağıdakilerden hangisi doğru olarak tamamlar?

- A) hedefleri ve konuları belirleme
- B) pazarlık ve problem çözme
- C) araştırma yapma
- D) fiziksel düzen oluşturma
- E) alternatiflerin farkındalığını sağlama

D Grubu Cevap Anahtarı																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
A	C	D	A	D	E	B	D	E	C	E	B	B	A	C	A	D	C	B	E