

# İŞ YERLERİNDE KİŞİLERARASI ANLAŞMAZLIK VE ÇATIŞMA ÇÖZÜMÜ

Birbirinden farklı arka planlara, farklı çalışma ve yaşam stillerine sahip çalışanların işyerlerinde çatışma yaşamaları kaçınılmazdır. Çatışmalar en basit gerginliklerden hakaret, öfke, saldırganlık ve zorbalık gibi çeşitli durumlarla karşımıza çıkabilir. İş yerinde yaşanan duygusal stres çatışmaların hem sebebi hem de sonucu olabilir.

İş yerinde yaşanan kişilerarası anlaşmazlık ve çatışmalarda işverenin rolü çok önemlidir ve çatışmaları en aza indirmek için her düzeyde güven, adalet ve karşılıklı saygı zemininde iş yeri kültürü yaratması gereklidir. Çatışma yönetim becerisi temel bir iş yetkinliği gibi görüldüğünde iş yeri kültürü oluşturmak kolaylaşacaktır.

Bu bilgi notu, iş yeri çatışmalarının yönetimi için hazırlanmış mini bir kılavuz niteliğindedir.



## İŞ YERLERİNDE KİŞİLERARASI ANLAŞMAZLIK VE ÇATIŞMA ÇÖZÜMÜ

### Çatışmaların genel nedenlerine bakıldığında;

- Kişilik farklılıkları,
- İş yeri rollerindeki belirsizlik,
- Belirgin olmayan iş yeri davranış kuralları,
- Adaletsiz tutumlar ve algılanan eşitsizlikler,
- İş yerinde zayıf iletişim kültürü,
- Örgütsel değişim ve geçişlerde bunu çalışanlara iyi açıklamama,
- Çalışanların çatışma yöntemleri arasındaki farklılıklar,
- Yetkinlik bazlı işe alım değerlendirmelerinin yapılmamış olması.

### ÇATIŞMAYI ÖNLEYECEK BİR İŞ YERİ KÜLTÜRÜ YARATMAK İÇİN İŞVERENLERİN YAPMASI GEREKENLER

- İş yeri politikalarınızı oluşturun, bu politikaları şeffaf bir şekilde çalışanlarınızla paylaşın.
- İş yerinizdeki iletişim süreçlerini gözden geçirin,
- Çatışmayı çözmek sadece yöneticilerin değil, çalışanların da ortak sorumluluğundadır. Çözümlere çalışanlarınızı dahil edin.
- İşyeri çatışmalarını görmezden gelmeyin ve gerekli adımları atın.

• Çatışmaları yönetirken iş yeri koşulları ve çalışanların koşullarından bağımsız değerlendirmelerden uzak durun.

• İş yeri çatışmalarının uygun iş yeri politikaları ile desteklendiğinde iş yerleri için bir fırsata dönüşeceğini unutmayın.

• Tüm çalışanlarınıza statü ve görev süresine bakılmaksızın saygı duyduğunuzu hissettirin.

• Çatışmayı erken aşamalarda çözmek için mekanizmalar geliştirin. ( eğitim, birebir destek, ara buluculuk çalışmaları vs)

• Kişilerarası gerilim ve çatışmanın çatışmayı yaşayan taraflar dışında diğer çalışanlar için de duygusal stresi arttırdığını unutmayın.

• Olası çatışma durumları için iş yeri yönergeleri hazırlayın.

• Çatışma yaşayan çalışanları dinlemek önemli, bu süreçte öncelikle çalışanlar tarafından sorunun çözümüne yönelik neler yaptıklarının önemli olduğunu hatırlatın. Sorunu sadece siz sahiplenmeyin.

• Çatışma yönetimi ve çözümü konusunda personel eğitimleri verin.

• Çatışma çözümünde kişiliklere değil, davranışlara ve bu davranışlarının sonuçlarına odaklanın.

• Özellikle şiddet, taciz vb sonuçlara yönelik bir durum olduğunda çalışanlarınız için koruma tedbirleriniz ve işyeri yükümlülükleriniz hazır olsun.

• Çatışma yaşayan çalışanlar için gerektiğinde profesyonel destek alın.



### ÇÖZÜLMİYEN İŞ YERİ ÇATIŞMALARININ SONUÇLARI

- Absentizm (işe devamsızlık); işe planlanmamış devamsızlıklar,
- Presentezim (Fiziksel olarak işte olmasına rağmen mental olarak işte olamama hali),
- İşten ayrılma,
- Hukuki yaptırımlar-ış yerleri ve çalışanlar için cezai ya da hukuki sorunlar,
- Genel iş yeri stresinde artış.

### İNSAN KAYNAKLARININ ROLÜ

İnsan Kaynakları ekipleri çatışma konusunda politikalar geliştirmek, bu politikaların uygulanmasını sağlamak, çatışma çözümüne yönelik iş yeri programları geliştirmek, çatışma maliyetlerini izlemek ve gerektiğinde uygun destek sistemlerini harekete geçirmekten sorumludur. İnsan Kaynakları bölümleri kişilerarası anlaşmazlıkların çözümünde kilit bir noktada bulunmaktadır.

### ÇALIŞANLARIN ROLÜ:

İş yeri politikaları ve kültürü, çatışmaların ve anlaşmazlıkların çözümünde çok önemli bir role sahip olsa bile, çatışmaların çözümünde çalışanların kendilerinin katılımı ve isteği önemli bir gerekliliktir. Çalışanlar arasındaki çatışmaların sadece yukarıdan aşağıya doğru çözümü çalışanları katılımına zarar verebilir ve çalışanların inisiyatif kullanma, sorun çözme becerilerini olumsuz etkileyebilir. Çatışmayı çözecek bir iş yeri kültürünün çalışan katılımı ilkesini benimsemesi ve çalışanların çözüm oluşturulacak uygulamalara katkısı ve desteği önemlidir.

“

**Unutmayın; olumlu bir işyeri atmosferi yaratmak için tek strateji ya da tek yöntem yoktur.**

**Ancak yazılı kurallar, politikalar ve işe girişte kullanılan beceri testleri ve iş yeri anlaşmaları sorunların nasıl ele alınması gerektiği konusunda rehberlik edecektir.**

”

