

## **Konflikty w organizacji i ich rozwiązywanie**

### **Conflicts in the organization and their solutions**

ANGELIKA ZIEMKIEWICZ

---

#### **Streszczenie:**

Konflikty są niezbędnym elementem życia w zbiorowości. Różnią się pod względem formy i treści. Dotyczą jednostek, grup, organizacji, klas, państw. Samo pojęcie konfliktu można rozpatrywać w wielu aspektach, przykładowo – konflikt może być procesem, gdzie jednostka lub cała grupa dąży do osiągnięcia korzyści i własnych celów poprzez wyeliminowanie, podporządkowanie sobie czy zniszczenie drugiej strony dążącej do tych samych bądź podobnych celów. Nie każdy pojawiający się problem prowadzi do powstania konfliktu. Podczas pojawienia się problemu w organizacji, menedżer powinien umiejętnie nim pokierować, by nie stwarzał on realnego zagrożenia dla firmy i pracowników. Do zadań kierownika należy także podjęcie decyzji w jaki sposób konflikt powinien zostać rozwiązany.

#### **Abstract:**

Conflicts are an essential factor of life in the community. They differ in terms of form and content. They apply to individuals, groups, organizations, classes, states. The very concept of conflict can be seen in many aspects, for example - the conflict can be a process where the unit or the entire group strives to achieve the benefits and own goals by eliminating, subjugate or destroy the other party, aiming for the same or similar purposes. Not every emerging problem leads to conflict. When a problem occurs in the organization, the manager shall be able to manage it so as not to pose a real threat to the company and employees. This is also the manager task to decide how the conflict should be solved.

---

#### **Słowa kluczowe:**

konflikt, komunikacja wewnątrz organizacyjna, rozwiązywanie konfliktów

#### **Key words:**

conflict, organization, steering, communication, solving

---

#### **Literatura:**

- J. Koziński, *Konflikty, teoria gier i psychologia*, Warszawa, PWN, 1970.  
A.S. Reber, *Słownik Psychologii*, Wydawnictwo Naukowe Scholar, Warszawa 2000.  
A. Bednarski, *Zarys teorii organizacji i zarządzania*, Wydawnictwo Dom organizatora TNOiK, Toruń 2001.  
R.W. Griffin, *Podstawy zarządzania organizacjami*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2004.  
H. Hamer, *Psychologia Społeczna. Teoria i praktyka*, Wydawnictwo Difin, Warszawa 2005.  
S.P. Robbins, T.A. Judge, *Zachowania w organizacji*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2012.  
D.A. DeCenzo, S.P. Robbins, *Podstawy zarządzania*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2002.  
S. Chępa, T. Witkowski, *Psychologia konfliktów*, Wydawnictwo Biblioteka Moderadora, 1999.  
K. Balawajder, *Komunikacja, konflikty, negocjacje w organizacjach*, Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice 1998.