

KONFLIKT W ORGANIZACJI

style postępowania

Bożena Kłusek-Wojciszke

**KONFLIKT
W ORGANIZACJI**
style postępowania

Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego
Gdańsk 2020

Recenzent
prof. dr hab. inż. Małgorzata Gableta

Redaktor Wydawnictwa
Anna Roman

Projekt okładki i stron tytułowych
Jan Rutka

Skład i łamanie
Urszula Jędrzycka

Publikacja dofinansowana ze środków Wydziału Ekonomicznego
Uniwersytetu Gdańskiego

© Copyright by Uniwersytet Gdański
Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego

ISBN 978-83-8206-110-9

Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego
ul. Armii Krajowej 119/121, 81-824 Sopot
tel.: 58 523 11 37; 725 991 206
e-mail: wydawnictwo@ug.edu.pl
www.wyd.ug.edu.pl

Księgarnia internetowa: www.kiw.ug.edu.pl

Druk i oprawa
Zakład Poligrafii Uniwersytetu Gdańskiego
ul. Armii Krajowej 119/121, 81-824 Sopot
tel. 58 523 14 49

Mojej córce Luizie

SPIS TREŚCI

WSTĘP	9
Rozdział 1. O SPOSOBACH ROZUMIENIA ZJAWISKA KONFLIKTU	13
1.1. Pojęcie konfliktu – przegląd definicji	13
1.1.1. Klasyfikacja definicji konfliktu ze względu na zakres znaczeniowy ..	15
1.1.2. Klasyfikacja definicji konfliktu ze względu na wybrane komponenty	18
1.1.3. Klasyfikacja definicji konfliktu ze względu na poziom rozpatrywania	20
1.2. Typologie konfliktów	23
1.2.1. Typologie jednowymiarowe	24
1.2.2. Typologie wielowymiarowe	50
1.3. Wybrane modele konfliktu	54
1.3.1. Model konfliktu Louisa R. Pondy’ego	54
1.3.2. Model konfliktu Mortona Deutscha	56
1.3.3. Model konfliktu Kennetha W. Thomasa	57
1.3.4. Model konfliktu Donalda R. Petersona	62
1.3.5. Model konfliktu Stephena P. Robbinsa i Timothy’ego A. Judge’a	64
Rozdział 2. CHARAKTERYSTYKA KONFLIKTU W ORGANIZACJI	67
2.1. Ewolucja poglądów na konflikt na tle wybranych paradygmatów i metafor organizacji	68
2.1.1. Podstawowe założenia koncepcji paradygmatów w teorii Thomasa S. Kuhna	69
2.1.2. Zmieniające się poglądy na konflikt	75
2.1.3. Kuhnowska koncepcja paradygmatów a paradygmaty w naukach o zarządzaniu	100
2.2. Źródła konfliktów w organizacji	106
2.3. Dynamika konfliktu	112
2.4. Konsekwencje konfliktu: funkcjonalne i dysfunkcjonalne	116
2.4.1. Wpływ poziomu konfliktu na jego konsekwencje	116
2.4.2. Wpływ rodzaju konfliktu na jego konsekwencje	124
2.4.3. Wpływ struktury społecznej na konsekwencje konfliktu	127
2.4.4. Wpływ metod zarządzania konfliktem na jego konsekwencje	133

Rozdział 3. POSTĘPOWANIE W SYTUACJI KONFLIKTU	165
3.1. Podstawy psychologii konfliktu	166
3.1.1. Struktura sytuacji konfliktowej	166
3.1.2. Samoistna eskalacja konfliktu	169
3.1.3. Interesy własne i cudze	178
3.2. Style postępowania w sytuacji konfliktu	180
3.2.1. Współpraca i rywalizacja	182
3.2.2. Dostosowanie	190
3.2.3. Unikanie	191
3.2.4. Kompromis	192
3.3. Pomiar stylów – <i>Kwestionariusz stylów rozwiązywania konfliktu (KSRK)</i>	193
3.3.1. Wstępna pula pozycji KSRK	194
3.3.2. Moc dyskryminacyjna i rzetelność skali KSRK	195
3.3.3. Interkorelacje i struktura czynnikowa KSRK	196
3.3.4. Ostateczna postać KSRK	202
3.3.5. Czynniki demograficzne a wyniki w KSRK	204
3.4. Indywidualne wyznaczniki stylów postępowania	208
3.4.1. Maksymalizacja interesów własnych i cudzych	208
3.4.2. Orientacje społeczne	210
3.4.3. Postawa wobec konfliktu	215
3.4.4. Wielka Piątka cech osobowości	216
3.4.5. Empatia	217
3.4.6. Płeć	219
3.5. Sytuacyjne wyznaczniki stylów postępowania	222
3.5.1. Komunikacja	223
3.5.2. Zaufanie	227
3.5.3. Kary i nagrody	230
3.5.4. Przynależność grupowa	235
3.5.5. Nieciągłość grupowa	238
PODSUMOWANIE	243
BIBLIOGRAFIA	251
SPIS RYSUNKÓW	275
SPIS TABEL	277