

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	5
-------------------	---

РАЗДЕЛ I. КОНФЛИКТЫ И ИХ РАЗВИТИЕ

Глава 1. Формирование основ конфликтологии	8
1.1. Накопление знаний о конфликтах	8
1.2. Становление конфликтологии как науки.....	12
1.3. Современные концепции конфликта	22
Контрольные вопросы и задания	33
Глава 2. Характеристика и диагностика конфликтов	34
2.1. Определение конфликта	34
2.2. Функции конфликта	42
2.3. Классификация конфликтов	52
2.4. Методы диагностики конфликтов	57
Контрольные вопросы и задания	63
Глава 3. Источники конфликтов и стрессов	63
3.1. Факторы поведения человека	63
3.2. Групповые интересы и цели	75
3.3. Причины конфликтов	83
3.4. Взаимосвязь конфликтных ситуаций и стрессовых состояний	93
Контрольные вопросы и задания	100
Глава 4. Развитие конфликта	100
4.1. Структура конфликтной ситуации	100
4.2. Динамика конфликта	107
4.3. Этапы и фазы конфликтной стадии	114
Контрольные вопросы и задания	116

РАЗДЕЛ II. УРЕГУЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТОВ

Глава 5. Предупреждение конфликтов	117
5.1. Методы профилактики конфликтов в организации	117
5.2. Примирительные процедуры при трудовых спорах.....	127
5.3. Забастовка — крайняя форма социально-трудового конflikта	139
Контрольные вопросы и задания	147
Глава 6. Стратегия разрешения конфликтов	147
6.1. Стили конфликтного поведения	147
6.2. Способы разрешения конфликтов	154
6.3. Методика урегулирования конфликтов	160
Контрольные вопросы и задания	165

Глава 7. Сотрудничество при преодолении конфликтов	166
7.1. Роль коллектива в преодолении конфликтов	166
7.2. Правила ведения переговоров по спорным проблемам	175
7.3. Социальное партнерство	184
Контрольные вопросы и задания	191
Глава 8. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны	191
8.1. Предпосылки участия третьей стороны в урегулировании конflikта	191
8.2. Форма участия третьей стороны в разрешении конфликта	197
8.3. Условия эффективного участия третьей стороны в урегулировании конфликтов	201
Контрольные вопросы и задания	210
 РАЗДЕЛ III. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ	
Глава 9. Технология управления конфликтами	211
9.1. Модели поведения и типы конфликтных личностей	211
9.2. Технология управления собственным поведением субъектов конфликтного противостояния	215
9.3. Технология управления процессом протекания конфликта	219
Контрольные вопросы и задания	223
Глава 10. Организационный механизм управления конфликтами и стрессами	224
10.1. Организация управления конфликтами и стрессами	224
10.2. Методы управления конфликтами	230
10.3. Управление нейтрализацией стрессов	241
Контрольные вопросы и задания	244
Глава 11. Нормативное регулирование конфликтов	244
11.1. Разновидности норм и их роль в урегулировании конфликтов ...	244
11.2. Образцы документов, применяемых при разрешении конфликтов	249
Контрольные вопросы и задания	255
Глава 12. Роль руководителя в управлении конфликтами	256
12.1. Руководитель как субъект конфликта	256
12.2. Руководитель — посредник в конфликте	264
12.3. Личный пример руководителя в преодолении конфликтов и стрессов	272
Контрольные вопросы и задания	277
ПРИЛОЖЕНИЕ. Тест «Поведение в конфликте»	278
Краткий терминологический словарь	282
Список литературы	297