

Оглавление

От издателя.....	9
Предисловие к шестому изданию.....	11
Предисловие ко второму изданию.....	12
Предисловие к первому изданию.....	13
Глава 1. Что такое конфликт?.....	15
Смысл конфликтов.....	15
Конфликты направлены на обработку различий.....	16
Конфликты приводят к единству группы.....	19
Смысл конфликтов заключается в комплексности.....	21
Конфликты гарантируют единство.....	22
Конфликты гарантируют изменение.....	23
Конфликты сохраняют существующее.....	27
Сбои и конфликты.....	28
Как отличить сбои от настоящих конфликтов?.....	29
Глава 2. Анализ конфликта.....	31
Методы анализа конфликта.....	34
Признание наличия конфликта.....	35
Какие роли играют участники конфликта?.....	38
Рационально — эмоционально — социально.....	40
«Двойная правда».....	49
Групповое или индивидуальное решение.....	53
Сказанное — подразумеваемое — понятое.....	56
Что замалчивается?.....	57
Исследование истории конфликта.....	59
Счет души.....	62
Конфликтный ландшафт.....	63
Выигрыш от конфликта.....	65
Анализ конфликта и групповая динамика.....	65
Обобщение методов анализа.....	68
Диагностика конфликтов.....	70

Глава 3. Виды конфликтов	71
Личные конфликты	73
Четыре основных вида конфликтов и формы их проявления	74
1-й основной конфликт. Жизнь против смерти.....	76
2-й основной конфликт. Индивидуум против группы	81
3-й основной конфликт. Молодые против старых.....	85
4-й основной конфликт. Самоуважение против любви	90
Конфликты пар.....	95
Конфликты идентичности	95
Конфликты дистанции (близость — отдаленность).....	96
Конфликты развития	98
Клановые конфликты: «конфликты свекрови»	98
Транзакционные конфликты: коммуникационные конфликты	99
Ролевые конфликты	101
Симметрия против комплементарное™	102
Конкуренция: кто лучше?.....	103
Конфликты треугольников.....	104
Коалиционные конфликты: пара против треугольника	106
Конфликты, связанные с ревностью	108
Соперничество: двое борются за расположение третьего.....	111
Конфликты делегирования	112
Конфликты овеществления	114
Групповые конфликты	115
Конфликты подгрупп	117
Территориальные конфликты.....	118
Ранговые конфликты	120
Конфликты нормирования и наказания	123
Конфликты принадлежности: право членства, аутсайдеры и новички, моббинг	126
Конфликты руководства: лидерство	130
Конфликты созревания и отделения	133
Конфликты субститутаі.....	134
Конфликты лояльности и защиты.....	136
Организационные конфликты.....	137
Эгоизм подразделений: группа против организации	138
Конфликты господства: штаб-квартира против филиалов.....	139
Конфликты двойного членства	143
Конфликты изменений	146
Роспуск и повторное формирование групп	147
Изменения ролей.....	148
Социально-технические изменения на примере IT	149
Изменения норм и стандартов.....	153
Конфликты норм	153
Конфликты норм между подгруппами.....	153

Концентрация норм	154
Срок действия норм	154
Конфликты структур.....	155
Конфликты, связанные с конституцией, репрезентацией и легитимностью.....	157
Конфликты учреждений.....	160
Мертвые и живые	161
Индивидуум и группа	163
Старые и молодые	166
Мужчины и женщины	167
Системные конфликты	167
Межкультурные конфликты	168
Качество — количество	177
Голосования	177
Виртуальные конфликты.....	182
Конфликты, связанные с виртуальностью.....	186
Разрушители машин.....	188
Виртуальная реальность как наркотик	188
Новые элиты, новая безграмотность.....	189
Слишком мало правил для новых систем.....	189
Информационная преступность	190
Конфликты, связанные с виртуальной реальностью	190
Потеря реальности.....	190
Даже самая превосходная картина должна быть очевидна в качестве картины	190
Картины могут подвергаться интерактивным изменениям	191
Политическое злоупотребление киберпространством	192
Диффузия идентичности	192
Коммуникационные конфликты	192
VRML (язык моделирования виртуальной реальности).....	193
Селекционные конфликты.....	193
Виртуальные сообщества.....	194
Виртуальный мир труда	196
Конфликты идентичности в метaprостранстве.....	198
Национальные государства против кибергосударства	199
Глава 4. Разрешение конфликтов	202
Бегство	203
Уничтожение.....	206
Порабощение или (более современно) подчинение.....	208
Делегирование	210
Компромисс	218
Консенсус.....	218

Глава 5. Вмешательство в конфликт	230
Фаза анализа	231
Фаза разрешения конфликта.....	235
Новые формы управления конфликтными ситуациями	237
Глава 6. Противоречия в продукте и организационные конфликты	243
Пример: страхование	244
Поиск души продукта	259
Пример: телефон	262
Пример: автомобиль.....	263
Пример: болезнь	265
Положительные и отрицательные факторы продукта	273
Апории денег	277
Апории банка.....	280
Апории биржи	283
Заключение.....	286
Указатель литературы	288