

Оглавление

Предисловие	5
Глава 1. Конфликтология в социальной сфере	8
1.1. Конфликт как социальный феномен	8
1.2. Основания для классификации конфликтов	31
1.3. Динамика конфликта, фазы и этапы его развития	48
Глава 2. Модели управления конфликтами в социальной работе	64
2.1. Конфликт как предмет деятельности социального работника ..	64
2.2. Стили взаимодействия конфликтующих сторон	85
2.3. Способы предупреждения, регулирования и разрешения конфликтов в сфере профессиональной деятельности социальных служб	105
Глава 3. Общение и профилактика конфликтов	127
3.1. Коммуникативная компетентность специалиста как фактор профилактики конфликтного взаимодействия	127
3.2. Деловая этика и деловой этикет социального работника	142
3.3. Посредничество и переговоры в конфликте	157
Глава 4. Социально-психологические аспекты профилактики конфликтов в системе социальной работы	170

4.1. Человеческий фактор как параметр оптимизации взаимодействия специалистов и клиентов социальных служб	170
4.2. Стресс и конфликт	185
4.3. Психологические методы профилактики конфликтов в ходе социальной работы.....	200
Литература	213