

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА I. ОСНОВЫ ТЕОРИИ КОНФЛИКТА	
1. Основные понятия.....	5
2. Объективные и субъективные факторы в конфликтном взаимодействии	9
3. Стадии развития конфликта	13
4. Конфликтоустойчивость организации	15
ГЛАВА II. КОММУНИКАЦИИ И КОНФЛИКТЫ	
1. Проблемы общения в конфликтной ситуации.....	17
2. Конфликты и индивидуальные стили поведения.....	21
3. «Трудные люди»	26
ГЛАВА III ТИПИЧНЫЕ ЗОНЫ КОНФЛИКТА В ОРГАНИЗАЦИИ. РОЛЬ HR	
1. Конфликты в трудовых отношениях	30
2. Конфликты «верхов» и «низов»	32
3. Конфликты в коллективах	34
4. Конфликты между подразделениями организации	37
5. Конфликты, связанные с развитием компании	38
ГЛАВА IV. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ	
1. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.....	43
2. Эффективный арбитраж и посредничество.....	47

ГЛАВА V УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ

В ОСНОВНЫХ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАХ HR-МЕНЕДЖМЕНТА

1. Рекрутмент и работа с новыми сотрудниками.....	52
2. Оценка (аттестация) персонала.....	54
3. Стимулирование и оплата труда.....	56
4. Высвобождение работников (увольнения по инициативе работодателя)	58
ПРИЛОЖЕНИЯ	60
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	63