

**Кибанов А. Я., Коновалова В. Г., Белова О. Л.**

Управление персоналом : теория и практика. Управление конфликтами и стрессами : учебно-практическое пособие / под ред. А. Я. Кибанова. — Москва : Проспект, 2015. — 88 с.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Сущность, функции и виды конфликтов.....	3
1.1. Структура и динамика конфликта.....	4
1.2. Функции конфликта.....	6
1.3. Классификация конфликтов.....	8
2. Основные причины конфликтов в организации.....	11
3. Предупреждение и урегулирование конфликтов.....	31
3.1. Методы предупреждения конфликтов в организации.....	31
3.2. Стратегии урегулирования конфликтов.....	39
3.3. Методика урегулирования конфликтов.....	47
3.4. Этапы процесса посредничества при урегулировании конфликтов . . . .	52
4. Рекомендации об организации работы по рассмотрению коллективного трудового спора с участием посредника.....	55
5. Управление стрессами.....	61
5.1. Факторы возникновения стрессов в организациях.....	64
5.2. Последствия и симптомы стрессов.....	68
5.3. Стресс-менеджмент.....	72