

Валова, Юлия Игоревна.

Управление конфликтами в организации: учебное пособие /Ю.И. Валова. - Москва : КНОРУС, 2023. - 220 с. - (Бакалавриат).

Раздел II
УПРАВЛЕНИЕ ОСНОВНЫМИ
ТИПАМИ КОНФЛИКТОВ

Глава 5. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ УПРАВЛЕНИИ	
 КОНФЛИКТАМИ	84
5.1. Понятие и принципы управления конфликтом.....	84
5.2. Методы и этапы управления конфликтами.....	86
5.3. Социальная и правовая защита персонала организации в трудовых спорах.....	87
5.4. Алгоритм деятельности руководителя в процессе управления конфликтами.....	89
Глава 6. ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ	94
6.1. Общая характеристика внутриличностных конфликтов.....	94
6.2. Классификация внутриличностных конфликтов.....	96
6.3. Управление внутриличностными конфликтами: факторы, способы и механизмы.....	100
6.4. Последствия внутриличностных конфликтов.....	103
Глава 7. МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ	105
7.1. Понятие и сущность межличностного конфликта.....	105
7.2. Причины межличностных конфликтов.....	107
7.3. Классификация межличностных конфликтов.....	109
7.4. Управление межличностными конфликтами.....	111
Глава 8. МЕЖГРУППОВЫЕ КОНФЛИКТЫ	115
8.1. Общая характеристика групповых конфликтов.....	115
8.2. Особенности конфликтов «личность — группа».....	116
8.3. Особенности конфликта «группа — группа».....	120
8.4. Причины межгрупповых конфликтов.....	121
8.5. Типология межгрупповых конфликтов.....	124
Глава 9. СТРЕСС-МЕНЕДЖМЕНТ КАК ТЕХНОЛОГИЯ	
 УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ	127
9.1. Характеристика стресс-менеджмента.....	127
9.2. Причины стресса в организации.....	131
9.3. Роль HR-менеджера в управлении конфликтами в организации.....	134
9.4. Моббинг и буллинг в трудовой деятельности.....	137

Ситуации для конфликтологического анализа.....	146
--	-----