

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие научного редактора	9
Вступительное слово	11
Введение	13
1. ЧТО ТАКОЕ КОНФЛИКТ?	16
1.1 Определение и типология	16
1.2 Формы проявления конфликтов	21
1.3 Краткий обзор некоторых теорий/подходов	22
1.3.1 Человеко-центрированный подход (Курт Левин)	22
1.3.2 Структурный подход	25
1.3.3 Подходы, ориентированные на принятие решений	28
1.3.4 Организационно-психологический подход	29
2. ТИПОЛОГИИ КОНФЛИКТОВ	31
2.1 Предмет спора	31
2.2 Формы проявления конфликта	34
2.3 Индивидуальные особенности участников конфликта	39
3. ВОЗНИКНОВЕНИЕ КОНФЛИКТА	43
3.1 Возможные причины возникновения конфликтов	43
3.2 Частота встречаемости причин возникновения конфликтов	58
3.3 Конфликты между разными конфликтующими сторонами (участниками)	65
3.3.1 Потенциал конфликтов с начальником	65
3.3.2 Латеральные (горизонтальные) конфликты	71
3.3.3 Потенциал конфликтов с сотрудниками	75
3.3.4 Групповые и межгрупповые конфликты	79

3.3.5 Конфликты между (высшим) руководством и группами	90
3.4 Межкультурное сотрудничество	91
4. ДИНАМИКА КОНФЛИКТА	96
4.1 Факторы, влияющие на динамику конфликта	96
4.2 Формы эскалации конфликта	98
5. ПОСЛЕДСТВИЯ КОНФЛИКТОВ	106
6. КОНФЛИКТЫ: НАСКОЛЬКО ОНИ ОПАСНЫ И МОЖНО ЛИ ИХ ИЗБЕЖАТЬ?	111
7. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ	114
7.1 Восприятие и анализ конфликтной ситуации	114
7.2 Модели разрешения конфликтов	118
7.3 Описание отдельных стилей поведения	125
7.3.1 Конкурентное поведение	125
7.3.2 Применение власти	131
7.3.3 Избегание и подавление конфликтов	139
7.3.4 Микрополитика	143
7.4 Конфликтное поведение в организационных буднях	145
7.5 Разрешение конфликта – как это происходит?	153
7.5.1 Этапы разрешения конфликта	153
7.5.2. Когда следует привлекать третье лицо?	161
7.5.3 Стратегии преодоления конфликтов между производственными группами и руководством	168
7.6 Выводы	171
8. РУКОВОДИТЕЛЬ КАК КОНФЛИКТ-МЕНЕДЖЕР	175
8.1 Формы управленческого поведения	177
8.2 Управленческое поведение в конфликтных ситуациях	183

9. ИНФОРМАЦИЯ И ИНФОРМИРОВАННОСТЬ ПРИ РАЗРЕШЕНИИ КОНФЛИКТОВ: РАЗРЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ, ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ	188
9.1 Поведение при разрешении проблемных ситуаций	189
9.2 Связь между установкой и поведением	200
9.3 Концепция субъективных теорий	206
9.3.1 Определение	207
9.3.2 Значимость для действий	213
9.3.3 Возможности измерения	216
9.4 Выводы для эмпирической части этой книги	227
10. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ: ОПРОС РУКОВОДИТЕЛЕЙ	231
10.1 Постановка проблемы	231
10.2 Интервью и опросники: комментарии к выбору вопросов	234
10.2.1 Исследование 1	234
10.2.1 Исследование 2	236
10.3 Дизайн исследования	238
10.4 Участники исследования	239
10.5 Сбор данных	241
11. АНАЛИЗ КАЧЕСТВЕННЫХ ИНТЕРВЬЮ О «КОНФЛИКТЕ» И «КОНФЛИКТ-МЕНЕДЖМЕНТЕ» (ИССЛЕДОВАНИЕ 1)	244
11.1 Понимание конфликта: определения	245
11.2 Возникновение конфликтов	249
11.3 Причины конфликтов	255
11.3.1 Личностные факторы	256
11.3.2 Конкурентное поведение	260
11.3.3 Несовместимость интересов	262
11.3.4 Структурные причины	263
11.3.5. Прочие причины	264
11.3.6 Формы и последствия атрибуции причин – дискуссия	266

11.4. Последствия конфликтов	269
11.5 Динамика конфликтов	273
11.5.1 Факторы влияния на динамику конфликтов	273
11.5.2 Динамика эскалации	275
11.6 Разрешение конфликтов	277
11.6.1 Обзор форм разрешения конфликтов	278
11.6.2 «Активисты»	279
11.6.3 Люди, избегающие конфликтов	280
11.6.4 Стратегии «победитель – победитель»	284
11.6.5 Стратегия «победитель – проигравший»: власть в организации	286
11.6.6 Рациональность поведения	292
11.7 Возможности управления конфликтами	295
11.8 Оценка конфликтов	306
12. АНАЛИЗ РЕАЛЬНЫХ СИТУАЦИЙ КОНФЛИКТОВ (ИССЛЕДОВАНИЕ 2)	312
12.1 Контент-анализ	312
12.2 Диагностическая оценка	321
12.3 Восприятие конфликтной ситуации	330
12.4 Методы разрешения проблем	338
12.5 Атрибуция ситуации и результата	351
12.6 Обсуждение результатов	358
13. ВЫВОДЫ ДЛЯ ЭФФЕКТИВНОЙ РАБОТЫ С ПЕРСОНАЛОМ	368
13.1 Суть управления конфликтами	368
13.2 Последствия для организации и организационной культуры	372
13.3 Роль руководителя	375
13.4 Основные цели тренинга по конфликт-менеджменту	379
ПРИЛОЖЕНИЯ	386
Список рекомендованной литературы	401