

# СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие .....	5
-------------------	---

## РАЗДЕЛ I. КОНФЛИКТЫ И ИХ РАЗВИТИЕ

<b>Глава 1. Формирование основ конфликтологии .....</b>	<b>8</b>
1.1. Накопление знаний о конфликтах .....	8
1.2. Становление конфликтологии как науки .....	12
1.3. Современные концепции конфликта .....	22
Контрольные вопросы и задания .....	33
<b>Глава 2. Характеристика и диагностика конфликтов .....</b>	<b>34</b>
2.1. Определение конфликта .....	34
2.2. Функции конфликта .....	42
2.3. Классификация конфликтов .....	52
2.4. Методы диагностики конфликтов .....	57
Контрольные вопросы и задания .....	63
<b>Глава 3. Источники конфликтов и стрессов .....</b>	<b>63</b>
3.1. Факторы поведения человека .....	63
3.2. Групповые интересы и цели .....	75
3.3. Причины конфликтов .....	83
3.4. Взаимосвязь конфликтных ситуаций и стрессовых состояний .....	93
Контрольные вопросы и задания .....	100
<b>Глава 4. Развитие конфликта .....</b>	<b>100</b>
4.1. Структура конфликтной ситуации .....	100
4.2. Динамика конфликта .....	107
4.3. Этапы и фазы конфликтной стадии .....	114
Контрольные вопросы и задания .....	116

## РАЗДЕЛ II. УРЕГУЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТОВ

<b>Глава 5. Предупреждение конфликтов .....</b>	<b>117</b>
5.1. Методы профилактики конфликтов в организации .....	117
5.2. Примирительные процедуры при трудовых спорах .....	127
5.3. Забастовка — крайняя форма социально-трудового конфликта .....	139
Контрольные вопросы и задания .....	147
<b>Глава 6. Стратегия разрешения конфликтов .....</b>	<b>147</b>
6.1. Стили конфликтного поведения .....	147
6.2. Способы разрешения конфликтов .....	154
6.3. Методика урегулирования конфликтов .....	160
Контрольные вопросы и задания .....	165

<b>Глава 7. Сотрудничество при преодолении конфликтов</b> .....	166
7.1. Роль коллектива в преодолении конфликтов .....	166
7.2. Правила ведения переговоров по спорным проблемам .....	175
7.3. Социальное партнерство .....	184
Контрольные вопросы и задания .....	191
<b>Глава 8. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны</b> .....	191
8.1. Предпосылки участия третьей стороны в урегулировании конflikта .....	191
8.2. Форма участия третьей стороны в разрешении конфликта .....	197
8.3. Условия эффективного участия третьей стороны в урегулировании конфликтов .....	201
Контрольные вопросы и задания .....	210
 <b>РАЗДЕЛ III. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ</b>	
<b>Глава 9. Технология управления конфликтами</b> .....	211
9.1. Модели поведения и типы конфликтных личностей .....	211
9.2. Технология управления собственным поведением субъектов конфликтного противостояния .....	215
9.3. Технология управления процессом протекания конфликта .....	219
Контрольные вопросы и задания .....	223
<b>Глава 10. Организационный механизм управления конфликтами     и стрессами</b> .....	224
10.1. Организация управления конфликтами и стрессами .....	224
10.2. Методы управления конфликтами .....	230
10.3. Управление нейтрализацией стрессов .....	241
Контрольные вопросы и задания .....	244
<b>Глава 11. Нормативное регулирование конфликтов</b> .....	244
11.1. Разновидности норм и их роль в урегулировании конфликтов ...	244
11.2. Образцы документов, применяемых при разрешении конфликтов .....	249
Контрольные вопросы и задания .....	255
<b>Глава 12. Роль руководителя в управлении конфликтами</b> .....	256
12.1. Руководитель как субъект конфликта .....	256
12.2. Руководитель — посредник в конфликте .....	264
12.3. Личный пример руководителя в преодолении конфликтов и стрессов .....	272
Контрольные вопросы и задания .....	277
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ. Тест «Поведение в конфликте»</b> .....	278
Краткий терминологический словарь .....	282
Список литературы .....	297