

ЗМІСТ

Передмова	5
Тема 1. Теоретичні аспекти управління конфліктами	7
1.1. Сутнісна характеристика і природа конфлікту	7
1.2. Структура конфлікту	23
1.3. Роль управління конфліктами в розвитку систем менеджменту. Основні цілі і завдання науки “Управління конфліктами”	28
Навчальний тренінг	31
Тема 2. Класифікаційні аспекти конфліктів	42
2.1. Рівні прояву і типологія конфліктів	42
2.2. Види конфліктів	49
Навчальний тренінг	59
Тема 3. Конфліктна ситуація	67
3.1. Об’єктивні передумови та причини конфліктних ситуацій	67
3.2. Суб’єктивні передумови виникнення конфліктних ситуацій	70
3.3. Види й форми перебігу конфліктів на підприємстві	75
Навчальний тренінг	79
Тема 4. Життєвий цикл конфлікту та його динаміка	83
4.1. Основні періоди й етапи в розвитку конфлікту	83
4.2. Ескалація конфлікту	89
Навчальний тренінг	95
Тема 5. Система управління конфліктами	100
5.1. Особливості прогнозування і профілактики конфліктів	100
5.2. Об’єктивні та організаційно-управлінські умови попередження конфліктів	107
5.3. Соціально-психологічні умови профілактики конфліктів.....	109
Навчальний тренінг	113
Тема 6. Конструктивне розв’язання конфліктів	118
6.1. Форми, варіанти і критерії завершення конфліктів	118
6.2. Умови і фактори розв’язання конфліктів	121

6.3. Стратегії управління конфліктами.....	123
Навчальний тренінг.....	129
Тема 7. Прикладні аспекти технології запобігання конфліктам та їх розв’язання	137
7.1. Переговорний процес як спосіб розв’язання конфліктів.....	137
7.2. Стратегія управління персоналом і мотивація як засоби запобігання конфліктам	146
7.3. Роль управління поведінкою персоналу у розв’язанні конфліктів	152
7.4. Формування організаційної культури як сприятливого середовища для запобігання конфліктам	157
7.5. Нормативні механізми розв’язання конфлікту. (інституціалізація)	162
Навчальний тренінг.....	166
Контрольні тести	172
Глосарій.....	177
Список літератури	186