

ВЫСШЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ

С. М. Емельянов

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ

УЧЕБНИК и ПРАКТИКУМ

2-е издание



САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ

УМО ВО
РЕКОМЕНДУЕТ

юрайт
издательство
biblio-online.ru

Оглавление

Предисловие	6
Глава 1. Руководитель как субъект управления конфликтами в организации	8
1.1. Конфликты в жизни человека и общества	8
1.2. Конфликтологическая компетентность руководителя	10
1.3. Содержание работы субъектов системы управления организации с конфликтами	12
<i>Контрольные вопросы</i>	15
<i>Практические задания</i>	15
<i>Контрольный тест</i>	16
Глава 2. Конфликт как объект управления	21
2.1. Сущность конфликта и его структура	21
2.2. Причины конфликтов	28
2.3. Динамика конфликта	32
2.4. Частные механизмы возникновения конфликтов	34
2.5. Классификация конфликтов	37
<i>Контрольные вопросы</i>	38
<i>Практические задания</i>	38
<i>Контрольный тест</i>	41
Глава 3. Управление конфликтом как организационно-технологический процесс	44
3.1. Понятие управления конфликтом	44
3.2. Содержание управления конфликтами	45
3.3. Алгоритм деятельности руководителя по управлению конфликтом	48
<i>Контрольные вопросы</i>	50
<i>Практические задания</i>	50
<i>Контрольный тест</i>	54
Глава 4. Типы конфликтов в организации	57
4.1. Понятие конфликтов в организации и их классификация	57
4.2. Внутриличностные конфликты	59
4.3. Межличностные конфликты	64
4.4. Групповые конфликты	68
4.5. Инновационные конфликты	73
4.6. Управленческие конфликты	76
<i>Контрольные вопросы</i>	79
<i>Практические задания</i>	79
<i>Контрольный тест</i>	82

Глава 5. Социально-психологические основы управления конфликтами в организации	85
5.1. Модели и стратегии поведения личности в конфликте	85
5.2. Типы конфликтных личностей	90
5.3. Стили управления и конфликты в организации	92
<i>Контрольные вопросы</i>	94
<i>Практические задания</i>	95
<i>Контрольный тест</i>	96
Глава 6. Методы анализа конфликтов в деятельности руководителя организации.....	99
6.1. Методы изучения и оценки личности.....	99
6.2. Методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группах	101
6.3. Методы диагностики конфликта	105
6.4. Метод картографии	107
<i>Контрольные вопросы</i>	109
<i>Практические задания</i>	110
<i>Контрольный тест</i>	114
Глава 7. Стратегии и методы управления конфликтами в организации	116
7.1. Стратегии подхода руководителя к конфликту	116
7.2. Методы управления конфликтами.....	117
<i>Контрольные вопросы</i>	120
<i>Практические задания</i>	121
<i>Контрольный тест</i>	123
Глава 8. Коммуникативные технологии управления конфликтами в организации	126
8.1. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте	126
8.2. Технологии критики в конфликте	134
8.3. Медиация как коммуникативный процесс.....	141
8.4. Технологии переговорного процесса.....	146
<i>Контрольные вопросы</i>	152
<i>Практические задания</i>	153
<i>Контрольный тест</i>	156
Список литературы	159
Рекомендуемая литература	161
Новые издания по дисциплине «Управление конфликтами в организации» и смежным дисциплинам	163
Приложение 1. Словарь специальных терминов	167
Приложение 2. Диагностический практикум	171
1. Типологические характеристики личности	171
1.1. Определение темперамента по методике Г. Айзенка	171
1.2. Оценка акцентуации характера по методике Шмишека	174

2. Навыки эффективного общения и стили поведения	
в конфликте.....	179
2.1. Тест «Родитель — взрослый — ребенок»	179
2.2. Тест «Самооценка конфликтности»	180
2.3. Тест «Самооценка уровня конфликтности личности»	182
2.4. Тест «Опросник Томаса»	185
3. Стили управления и руководства	188
3.1. Определение стиля управления трудовым коллективом.....	188
3.2. Стиль руководства	191
3.3. Управленческая ситуация и направленность руководителя	199
4. Оценка социально-психологических явлений	
в трудовом коллективе	207
4.1 Анализ структуры и качества рабочих отношений в организации	207
4.2. Оценка качеств коллектива	210
Примечания	215
Ответы на контрольные тесты.....	219