

Съдържание

Речник на използваните основни термини в конфликтологията	7
Списък на таблиците	12
Списък на фигурите	13
Въведение.....	15
Първа тема	
Въведение в конфликтознанието	19
1. Същност на конфликтологията като наука	19
2. Възникване и развитие на съвременната конфликтология като теория и практика. Основни конфликтологични парадигми	21
3. Връзка на конфликтологията с останалите обществени и управленски науки (теоретико-методологични основи).....	24
4. Развитие на конфликтологията по света и в България.....	25
Втора тема	
Същност на конфликта	29
1. Противоречие и конфликт	29
2. Причини за възникване на конфликта. Функции на конфликта	33
3. Структура и динамика на конфликта	40
4. Класификация (типология) на конфликтите	48
Приложение 2.1. Алгоритъм за анализ на конфликти в бизнес организацията.....	52
Трета тема	
Конфликти в организацията – видове, функции, форми на проявление, причини	55
1. Организацията като обект на конфликта	55
2. Подход за класифициране на конфликтите в организациите (типове конфликти и причини за възникването им).....	58
3. Функции на конфликта в организациите	65
4. Форми на проявление на конфликтите в организациите.....	67
5. Механизъм за възникване и протичане на конфликта (конфликтно поведение на организациите).....	68

Четвърта тема

Управление и разрешаване на конфликти

в бизнес организациите	75
1. Основни характеристики на конфликтите в организацията.....	75
2. Управленски конфликти в съвременните организации.....	77
3. Същност и съдържание на управлението на конфликтите в организацията....	79
4. Модел за разрешаване на конфликти в организацията.....	86

Петта тема

Научно конфликтологично изследване

1. Същност и структура на конфликтологичното изследване	91
2. Аспекти и равнища на конфликтологичното изследване в бизнес организацията	93
3. Комплекс от подходи за изследване на конфликтите в организациите.....	95
Приложение 5.1. Жизнен цикъл на организацията и конфликти	109

Шеста тема

Конфликтологичен анализ – същност и методи

1. Информация и информационен процес	110
2. Същност на конфликтологичния анализ.....	113
3. Общонаучни методи и инструменти на конфликтологичния анализ.....	114

Седма тема

Стратегии за управление и разрешаване на конфликти

1. Модели и стилове на поведение на личността в конфликта	124
2. Видове и същност на стратегиите на поведение в конфликта.....	126
3. Избор на техники при управлението на конфликта.....	129
4. Други стратегии в практиката за разрешаване на конфликти	130
Приложение 7.1. Тест на Томас – Килман.....	133

Осма тема

Методи за анализ на конфликтите и конфликтното поведение

1. Идеографски метод на изследване на конфликта и конфликтното поведение	141
2. Номотетични методи за изследване на конфликта и конфликтното поведение	143
Приложение 8.1. Номотетични методи за анализ на конфликтното поведение.....	145

Девета тема

Методи за управление и разрешаване на конфликти	147
1. Обща постановка на въпроса за методите на управление и разрешаване на конфликтите в бизнес организациите	147
2. Метод на съдебното решение – решение на юридическа трета страна (съдебно производство).....	150
3. Квазиюрдически методи за управление и разрешаване на конфликти	152
4. Методи за решаване на колективни трудови спорове	158
Приложение 9.1. Тест „Умеете ли да преговаряте“	161
Приложение 9.2. Критерии за избор на алтернативни методи за разрешаване на конфликта.....	163
Приложение 9.3. Алгоритъм за управление на конфликта	164
Заклучение.....	165
Литература	167
Допълнителна литература.....	171